

CCNAC
Caisse Cantonale Neuchâteloise
d'Assurance-Chômage
89^{ème} RAPPORT DE GESTION
2016



Abréviations

APG Assurance perte de gain

Art. 29 Le but de l'art. 29 LACI est de garantir à l'assuré un revenu de remplacement nécessaire pour assurer sa subsistance. En cas de doutes fondés, la caisse a l'obligation de verser des indemnités journalières à l'assuré. En contrepartie, les droits de l'assuré passent à la caisse et il incombera à la caisse de produire les créances de salaire cédées par l'assuré auprès de l'ancien employeur. Il s'agit là d'un transfert légal de créances, appelé aussi cession légale ou subrogation.

AVS Assurance-vieillesse et survivants

BNS Banque nationale suisse

CCh Caisse de chômage

CCNAC Caisse cantonale neuchâteloise d'assurance-chômage

CDP Cour de droit public

CSM Centre suisse de microfilmage

DEAS Département de l'Économie et de l'action sociale

FNSC Fondation neuchâteloise de secours aux chômeurs

IC Indemnités de chômage

ICI Indemnités en cas d'insolvabilité

INT Indemnité en cas d'intempéries

LACI Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (837.0)

LP Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (281.1)

LPGA Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (RS 830.1)

LTN Loi fédérale concernant des mesures en matière de lutte contre le travail au noir (822.41)

MMT Mesures relatives au marché du travail

PDU1 Portable document unemployment (formulaire européen)

RHT Réduction de l'horaire de travail

SCI Système de contrôle interne

SECO Secrétariat d'État à l'économie

TAC Travail au clair Sàrl– chèque-emploi neuchâtelois

Pour compléter votre information, rendez-vous sur le site internet de la CCNAC : www.ccnac.ch

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

2016 (2015)

7'972 (8'016)
assurés inscrits
auprès de la CCNAC

[Page 7]

19.9 mio (10.0 mio)
indemnités RHT versées

[Page 16]

627'529 (536'857)
nombre d'indemnités
de chômage versées

[Page 8]

5.25 mio (6.39 mio)
montant des créances

[Page 18]

94.5 mio (80.7 mio)
indemnités de chômage
versées en CHF

[Page 9]

6.6 mio (5.8 mio)
masse salariale pour TAC
Chèque Emploi

[Page 16]

164 (156)
oppositions traitées

[Page 13]

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations	I
Quelques chiffres clés	II
TABLE DES MATIÈRES.....	III
1 Introduction	1
2 Structure	1
2.1 Administration centrale	2
2.2 Les agences	2
2.3 Organigramme au 31 décembre 2016	3
3 Généralités	4
3.1 Conjoncture.....	4
3.2 Les principaux indicateurs 2016.....	4
3.3 Organisation	5
3.4 Personnel	6
4 Indemnités de chômage – tableaux et graphiques	7
4.1 Évolution du nombre d'assurés inscrits à la CCNAC	7
4.2 Évolution du nombre d'indemnités de chômage versées par la CCNAC	8
4.3 Évolution des indemnités de chômage versées par la CCNAC, en CHF	9
4.4 Évolution du nombre d'hommes et femmes indemnisés par la CCNAC.....	10
4.5 Nombre de personnes indemnisées par la CCNAC en 2016 par gain assuré.....	11
4.6 Comparaison entre femmes et hommes indemnisés par la CCNAC en 2016 par gain assuré.....	11
4.7 Nombre d'assurés indemnisés par la CCNAC en 2016 par sexe et par classe d'âge.....	12
5 Juridique	13
5.1 Oppositions	13
5.2 Évolution des décisions administratives	14
5.3 Évolution des décisions rendues par la 1ère instance de recours / Cour de droit public (CDP)....	15
6 Indemnités versées aux entreprises	16
6.1 Évolution des indemnités.....	16
6.2 Chiffres clés	17
6.3 Chiffres clés en comparaison pour l'ensemble du pays, en CHF	17

7	Comptabilité.....	18
7.1	Évolution des créances de la caisse en CHF	18
7.2	Compte d'exploitation 2016	19
7.3	Bilan 2016.....	20
8	Statistiques 2016 du site internet CCNAC (www.ne.ch/CCNAC).....	21
8.1	Consultation	21
8.2	Internauts	21
9	Traitement des appels téléphoniques	22
10	Le chèque emploi neuchâtelois.....	23
10.1	Éléments statistiques	24
10.1.1	Affiliations et inscriptions	24
10.1.2	Nombre de formulaires d'adhésion enregistrés par mois	24
10.1.3	Nombre de salaires annoncés par mois.....	24
10.1.4	Masse salariale brute par mois (en milliers de francs)	24
11	Le Centre Suisse de microfilmage.....	25
11.1	Laboratoire de développement	25
11.2	Volume microfilmé.....	26
11.3	Volume des documents détruits.....	27
12	Subventions cantonales aux primes APG (assurance perte de gain)	28
13	Conclusions	29

1 INTRODUCTION

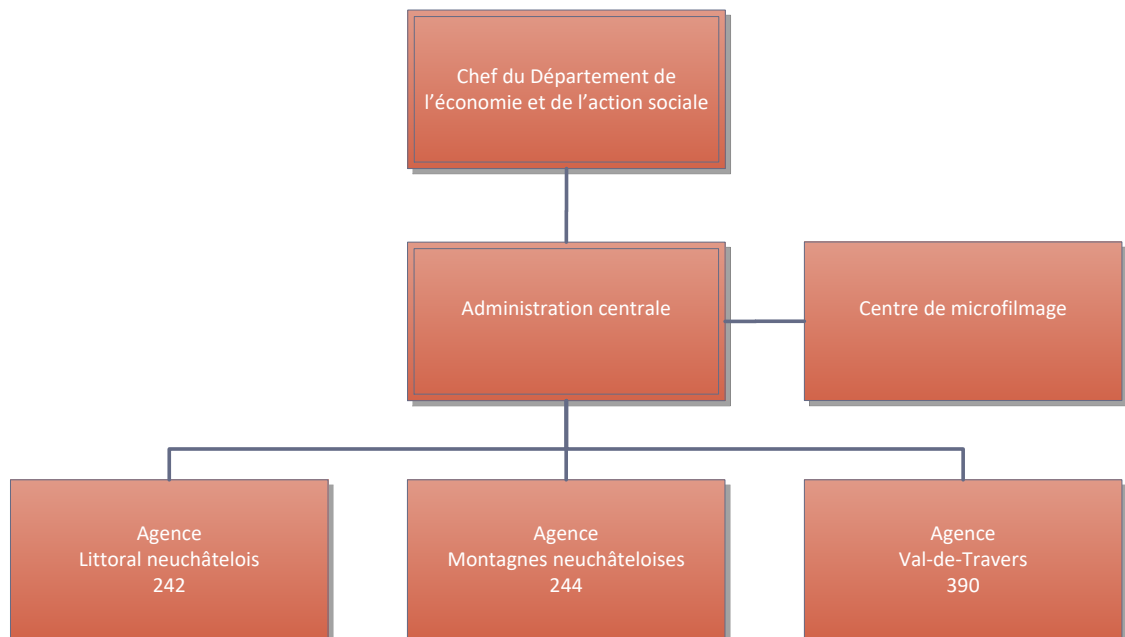
En vertu de l'article 22, alinéa 2, de l'arrêté fédéral du 8 octobre 1976 instituant l'assurance-chômage obligatoire, la République et canton de Neuchâtel gère à titre de fondatrice, à partir du 1er avril 1977, la Caisse cantonale neuchâteloise d'assurance-chômage (ci-après CCNAC).

2 STRUCTURE

La CCNAC, rattachée au Département de l'économie et de l'action sociale (DEAS), est constituée d'une administration centrale et de trois agences.

La CCNAC est au service des personnes et des entreprises situées dans le Canton de Neuchâtel pour leur fournir des renseignements sur le droit aux prestations et pour assurer le versement desdites prestations.

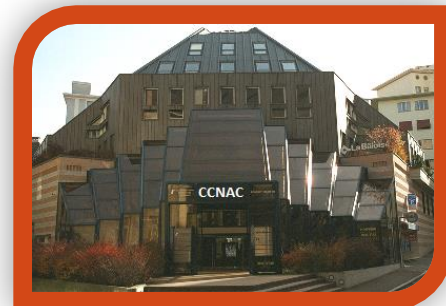
De plus, la CCNAC assure un mandat de prestations confié par Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), soit l'exploitation du Centre suisse de microfilmage.



2.1 ADMINISTRATION CENTRALE

L'administration centrale a pour tâches principales, l'application des dispositions légales suivantes :

- Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT)
 - Indemnité en cas d'intempéries (INT)
 - Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI)
 - Accords bilatéraux (établissement des formulaires PDU1)
 - Fondation neuchâteloise de secours aux chômeurs (FNSC)
 - Travail au Clair TAC – Le Chèque emploi neuchâtelois
-
- Elle régit également les relations avec le SECO; elle coordonne les tâches des agences pour lesquelles elle exerce un rôle d'autorité de surveillance. Elle gère la comptabilité générale ainsi que le contentieux.



2.2 LES AGENCES

Les agences des Montagnes et du Littoral s'occupent :

- de l'accueil et de l'information du public
- de la constitution des dossiers et du versement des indemnités en cas de chômage complet

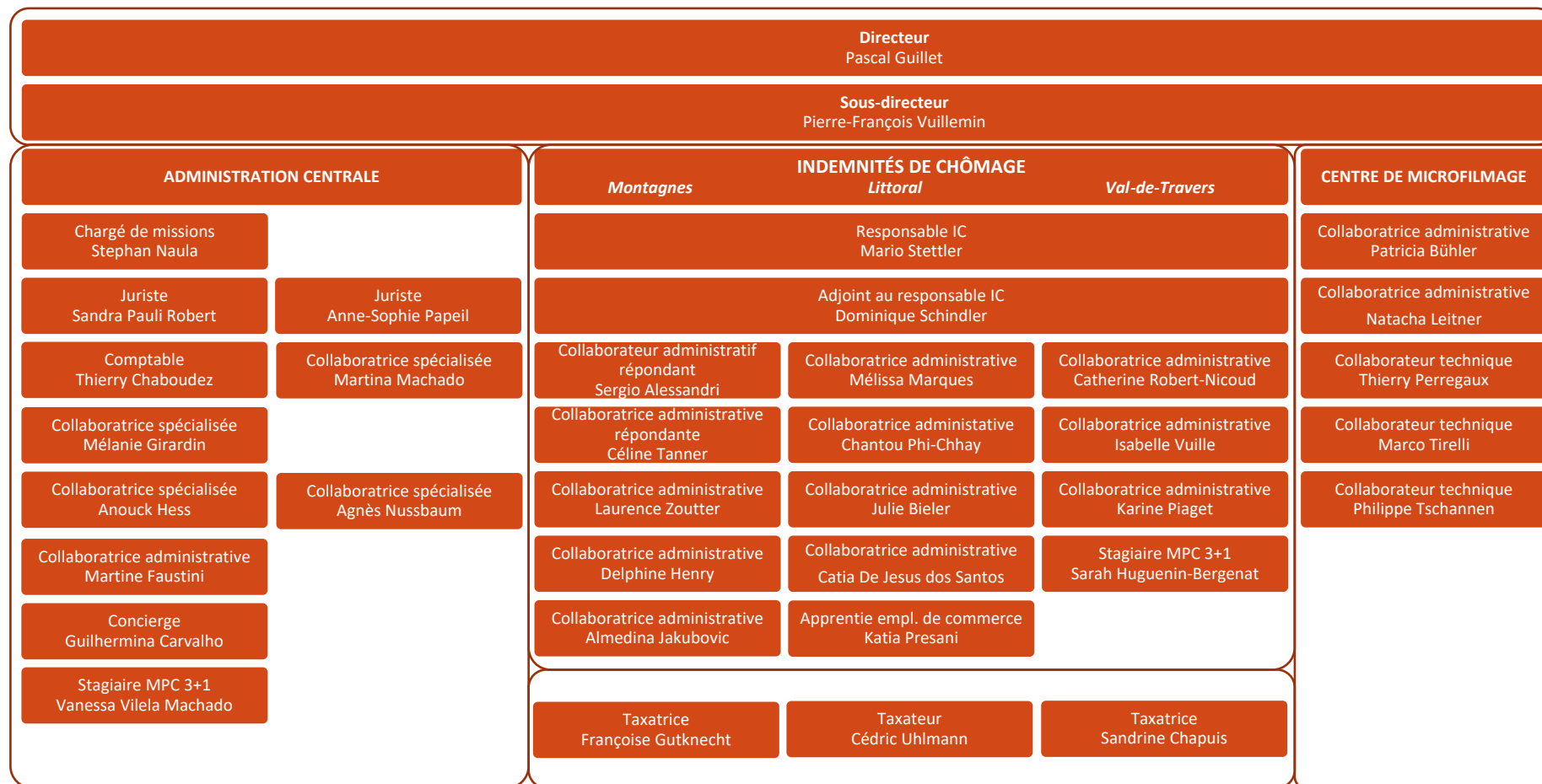


Celle du Val-de-Travers s'occupe :

- de l'accueil et de l'information du public
- de la constitution des dossiers et du versement des indemnités en cas de chômage complet
- des accords bilatéraux (établissement des formulaires PDU1)



2.3 ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2016



3 GÉNÉRALITÉS

3.1 CONJONCTURE

Dès le 1^{er} janvier 2016, le gain assuré maximum dans l'assurance-chômage (coordonné avec l'assurance-accidents) a été relevé de 10'500 CHF à 12'350 CHF. Cela explique aussi en partie l'accroissement du montant des indemnités versées. Les recettes des cotisations paritaires qui en assurent le financement ont de ce fait aussi un peu augmenté pour les salaires compris entre 10'500 et 12'350 CHF.

La plateforme informatique vieillissante ne permet pas toujours d'exploiter les données de façon optimale. Un important chantier est désormais ouvert à l'échelon national pour en préparer le renouvellement et répondre ainsi au mieux aux défis futurs. L'intégration et l'interopérabilité des diverses solutions actuelles est l'un des principaux objectifs de ce vaste projet.

Le montant des prestations de chômage versé par la CCNAC reflète parfaitement l'ambiance économique et la progression de 81 à 95 millions est importante. Devant cette tendance à la hausse, la CCNAC est intervenue à plusieurs reprises auprès du SECO afin d'expliquer l'importance des mesures de RHT (réduction de l'horaire de travail) et la nécessité d'assouplir les règles qui les régissent. Le SECO n'a pas été insensible aux arguments avancés et a proposé au Conseil fédéral des modifications de l'ordonnance et des directives visant à améliorer l'attractivité des mesures de réduction de l'horaire de travail et à maintenir ainsi des postes de travail.

Nous avons pu observer une forte augmentation des prestations de RHT. Cela illustre le peu de visibilité que peuvent avoir certaines industries sur la marche des affaires. La RHT est aujourd'hui davantage envisagée à titre préventif.

En 2016, nous avons à nouveau procédé à des vérifications sur la base de la loi sur le travail au noir (LTN) grâce à des listes fournies par le SECO par recoupement entre les données de l'assurance-chômage et de l'AVS.

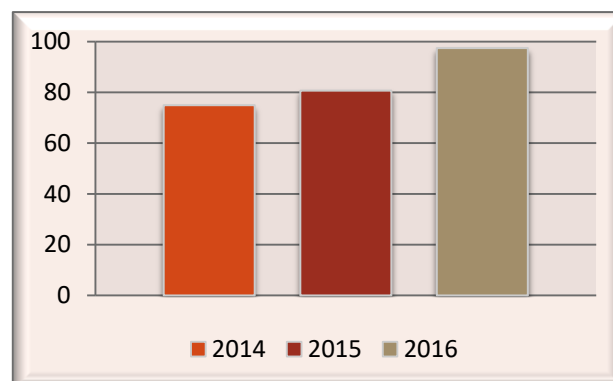
Plusieurs contrôles ont débouché sur des demandes de restitution de prestations indûment touchées et sur des procédures pénales.

Une optimisation des processus de contrôle permettrait de diminuer encore le nombre d'abus constatés dans ce domaine. La CCNAC participe dès lors au groupe de travail interdépartemental de lutte contre les abus mis sur pieds dans le contexte de la campagne d'amnistie "Soyons réglo".

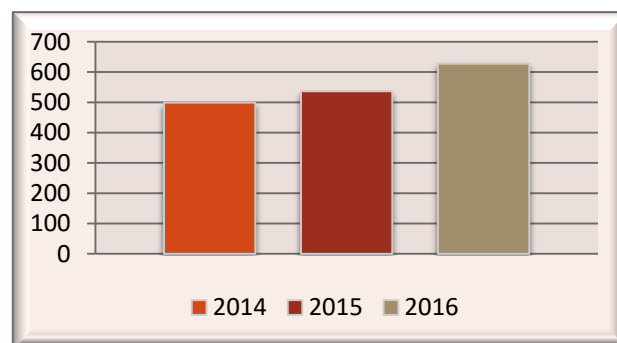


3.2 LES PRINCIPAUX INDICATEURS 2016

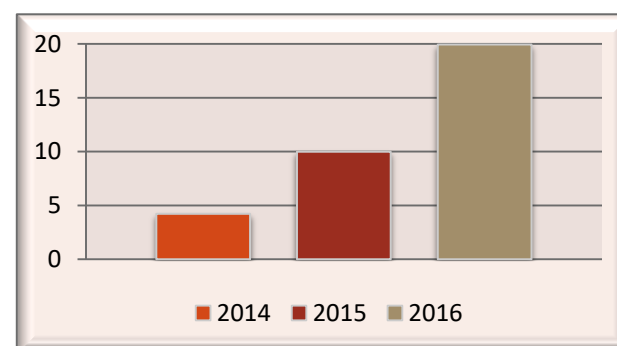
Montant des prestations de chômage allouées par CCNAC (en mio de francs)



Indemnités de chômage versées par la CCNAC (en milliers d'indemnités)



Indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail RHT versées par la CCNAC (en mio de francs)



3.3 ORGANISATION

Durant l'année 2016, nous avons poursuivi les travaux visant à mettre en place une nouvelle organisation de la CCNAC. Pour mémoire, la nouvelle organisation repose sur les recommandations émises par KPMG suite à un mandat que nous leur avons confié.

En effet, l'évolution technologique, les exigences posées par la Confédération en termes de gestion des ressources et de mise en place de systèmes SCI, nous ont contraints à examiner notre organisation afin de la préparer aux futurs défis qui nous attendent dans les prochaines années.

Grâce aux moyens techniques en réseau dont nous disposons et à la gestion électronique des documents (GED), nous avons poursuivi notre changement d'organisation pour passer à un espace de travail unifié permettant de traiter un dossier en s'affranchissant du rattachement géographique de l'assuré. Cela permet une optimisation des ressources et une amélioration de la flexibilité et donc aussi de l'efficacité.

Nous avons également entrepris de renouveler le mobilier de l'administration centrale qui, bien que datant de plus de 20 ans, a pu être en grande partie repris par des institutions ou entités de la région. Le nouveau mobilier plus moderne et ergonomique permet aussi d'accueillir le public dans de meilleures conditions. Vu l'évolution des méthodes de travail, nous avons considérablement pu réduire le nombre d'armoires de classement ce qui a contribué à libérer de l'espace et, partant, à améliorer le confort.

Nous devons malheureusement renoncer au projet de regroupement de l'administration centrale située à l'avenue Léopold-Robert 11a et de l'agence des Montagnes neuchâteloises sise Rue du Parc 119. Cela reporte temporairement l'optimisation des synergies ainsi envisagées entre les deux secteurs.

Avec la perspective de fermeture du Centre Suisse de Microfilmage au 30.06.2017, nous avons cessé de prendre en charge des documents au 31.12.2016. Nous traiterons durant le premier semestre 2017 les documents en stock et conserverons ensuite tels quels jusqu'à leur échéance ceux qui n'auraient pas pu être traités.

Nous abordons ainsi avec une certaine sérénité le mandat de prestations que le SECO prépare pour la période administrative 2018-2022.

3.4 PERSONNEL

Durant l'année 2016, 51 personnes ont participé à l'exécution des tâches de la CCNAC, de TAC Sàrl et du Centre Suisse de Microfilmage.

La CCNAC s'engage également dans la formation d'apprentis et de stagiaires. En 2016, deux apprenties et une stagiaire ont obtenu leur CFC, respectivement leur maturité professionnelle commerciale.

Arrivées

Une nouvelle apprentie est arrivée à la CCNAC pour sa 2^{ème} année (08.2016-08.2017)

Deux nouvelles stagiaires (MPC 3+1) sont arrivées à la CCNAC (08.2016-08.2017)

Une apprentie ayant obtenu son CFC a assuré un remplacement temporaire à l'Agence du Littoral

Deux nouvelles personnes sont venues renforcer le pool de taxation

Trois personnes en emploi temporaire ont été engagées pour une durée limitée

Départs

Deux personnes sont parties à la retraite

Cinq personnes ont fait d'autres choix professionnels ou cessé leur activité

Deux apprenties ont obtenu leur CFC

Une stagiaire a obtenu sa maturité professionnelle commerciale

Emplois temporaires

La CCNAC participe de longue date à l'effort de reclassement de personnes auxquelles elle offre des possibilités de placement temporaire. En 2016, la CCNAC a accueilli 8 personnes en emploi temporaire.

En 2016, cinq personnes sont arrivées à la CCNAC pour un emploi temporaire; trois personnes étaient déjà présentes depuis 2015.

Trois de ces personnes ont pu retrouver un emploi. Les autres sont arrivées en fin de placement ou l'ont interrompu. Une personne était encore placée à la fin de l'année 2016.

Formations

Plusieurs collaboratrices et collaborateurs de la CCNAC ont pu participer à des formations dans le cadre de leur activité et/ou en cours du soir dans les domaines des assurances sociales, des langues, de l'informatique et de la communication. Nous encourageons les collaboratrices et collaborateurs qui le souhaitent à suivre des formations continues.

Une formation de premiers secours et à l'utilisation des défibrillateurs présents dans nos locaux, combinée à une sensibilisation aux dangers d'incendie, a été dispensée à tout le personnel.

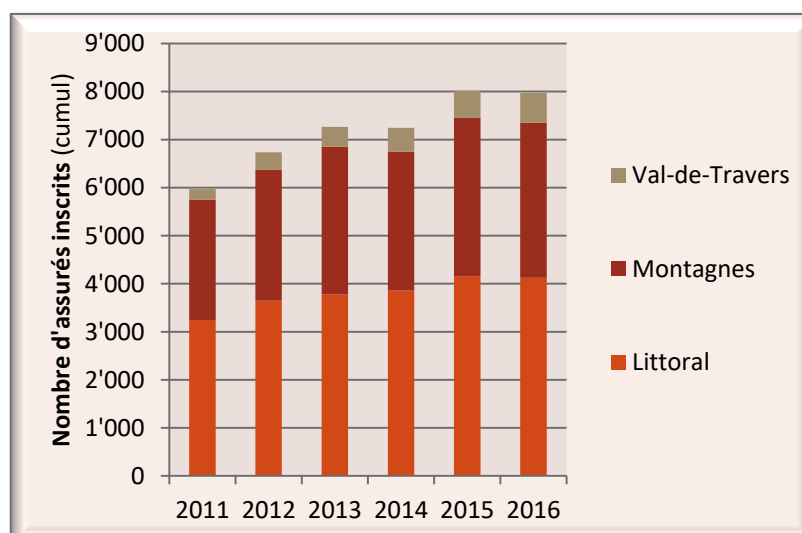
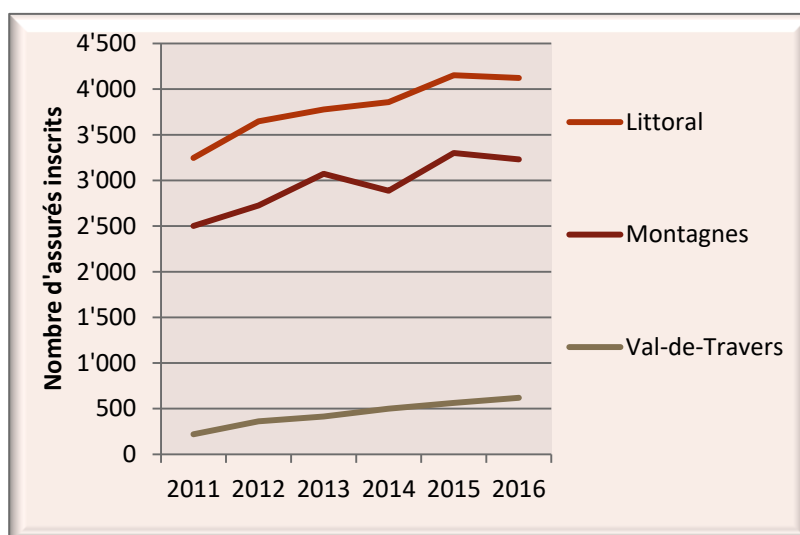
4 INDEMNITÉS DE CHÔMAGE – TABLEAUX ET GRAPHIQUES



4.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ASSURÉS INSCRITS À LA CCNAC

	2011*	2012	2013	2014	2015	2016
Littoral	3'246	3'647	3'778	3'858	4'152	4'123
Montagnes	2'502	2'726	3'073	2'887	3'301	3'230
Val-de-Travers (dès 2011)	220	361	414	499	563	619
TOTAUX	5'968	6'734	7'265	7'244	8'016	7'972
<i>Variation annuelle</i>	-0.1%	12.8%	7.9%	-0.3%	10.7%	-0.5%

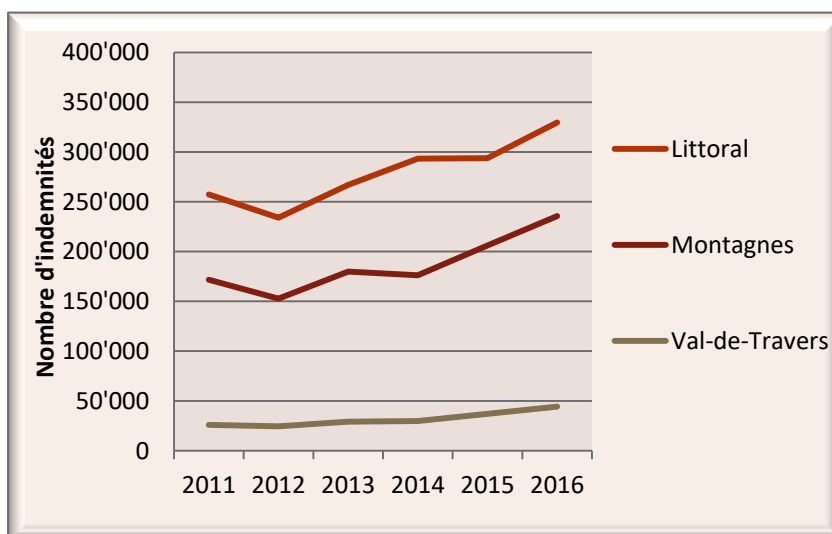
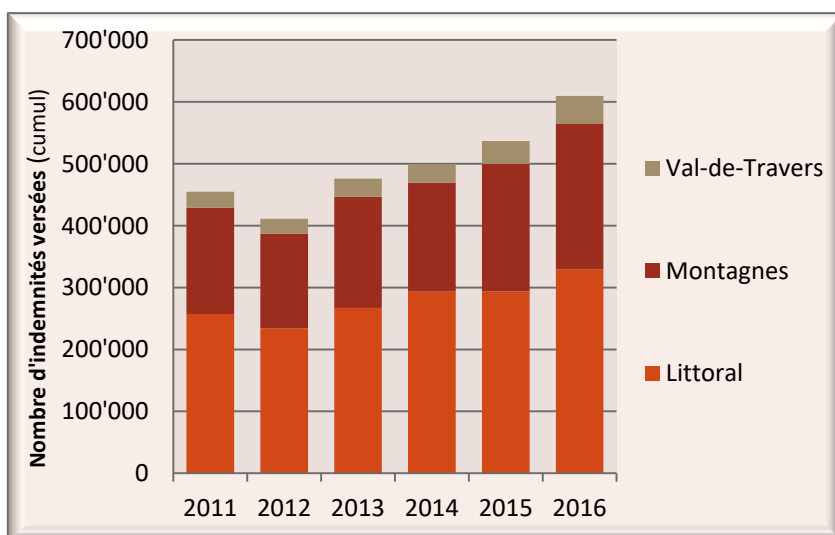
* Entrée en vigueur des modifications LACI au 01.04.2011



4.2 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INDEMNITÉS DE CHÔMAGE VERSÉES PAR LA CCNAC

	2011*	2012	2013	2014	2015	2016
Littoral	257'308	234'037	266'969	293'340	293'721	329'660
Montagnes	171'723	152'673	179'845	176'238	206'090	235'634
Val-de-Travers (dès 2011)	25'846	24'490	29'079	29'735	37'046	44'215
TOTAUX	454'877	411'200	475'893	499'313	536'857	609'509
<i>Variation annuelle</i>	-32.4%	-9.6%	15.7%	4.9%	7.5%	13.5%

* Entrée en vigueur des modifications LACI au 01.04.2011



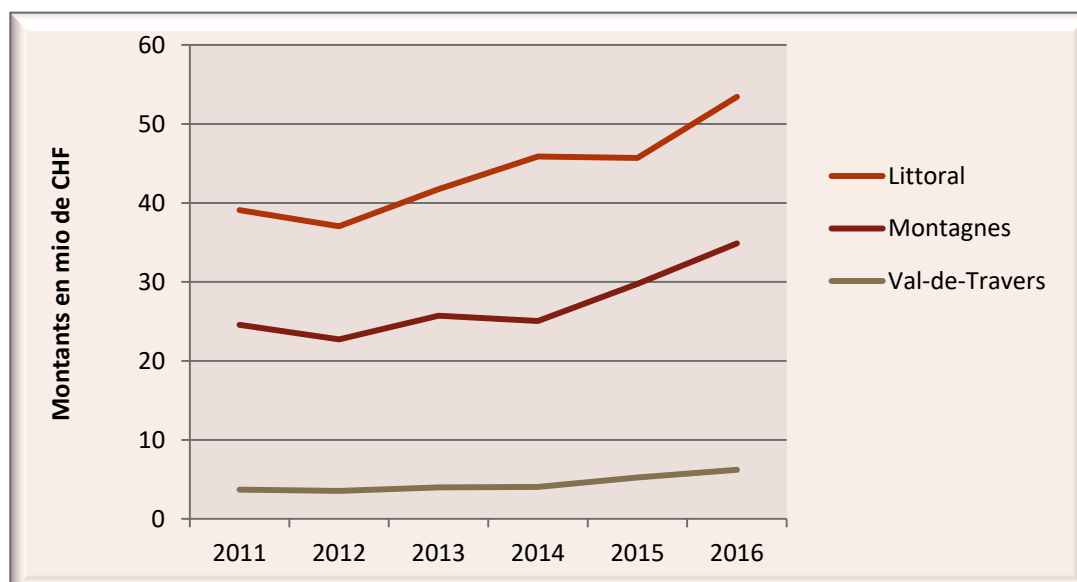
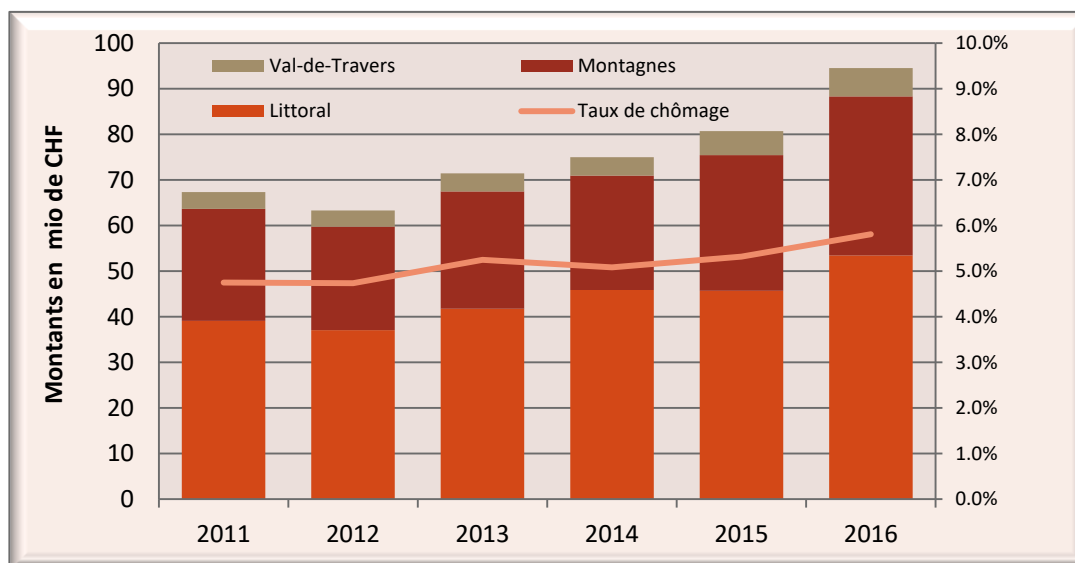
4.3 ÉVOLUTION DES INDEMNITÉS DE CHÔMAGE VERSÉES PAR LA CCNAC, EN CHF

	2011*	2012	2013	2014	2015	2016***
Littoral	39'085'035	37'041'045	41'737'209	45'872'193	45'698'519	53'432'567
Montagnes	24'564'910	22'727'598	25'720'767	25'062'590	29'752'084	34'870'597
Val-de-Travers (dès 2011)	3'696'784	3'546'911	3'997'878	4'052'475	5'246'750	6'209'962
TOTAUX	67'346'729	63'315'554	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126
<i>Variation annuelle</i>	-29.7%	-6.0%	12.9%	4.9%	7.6%	17.1%
Taux de chômage NE (moyenne annuelle)	4.7%	4.7%	5.2%	5.1%**	5.3%	5.8%

* Entrée en vigueur des modifications LACI au 01.04.2011

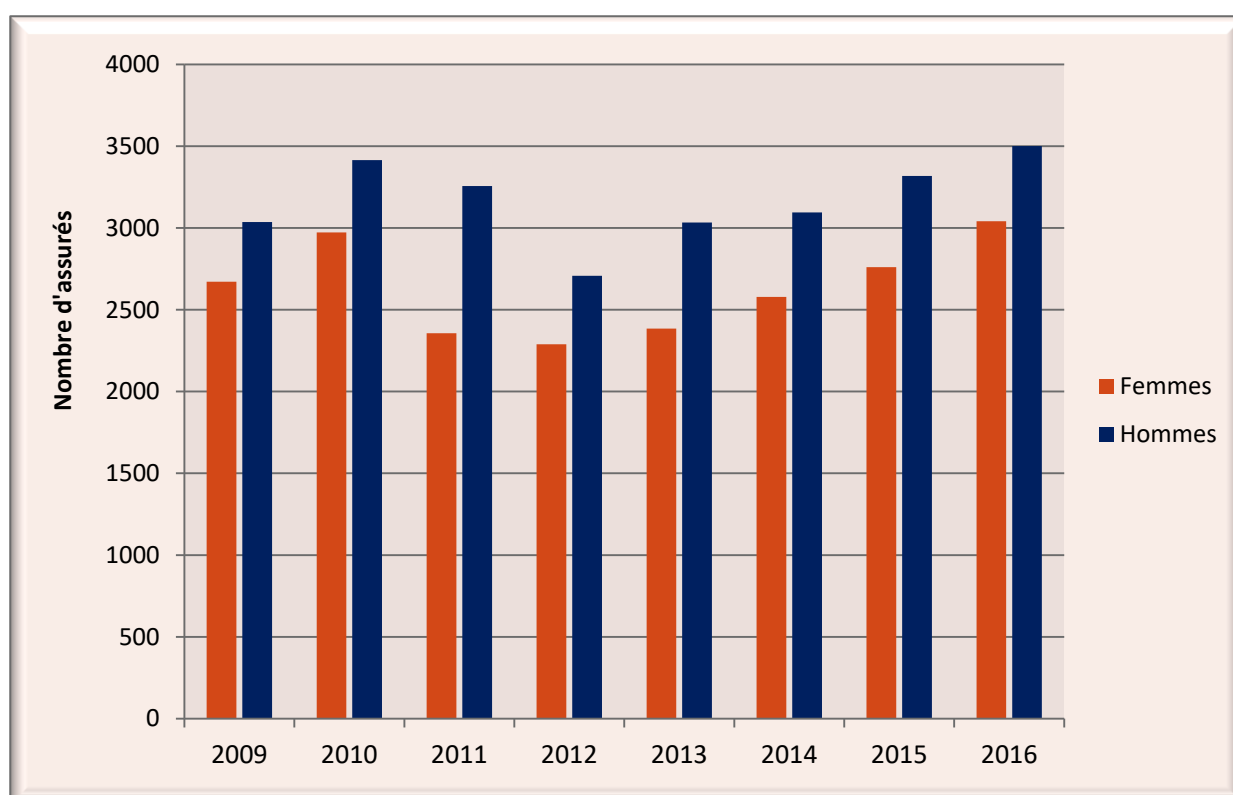
** Réactualisation des bases de population active au 01.01.2014 avec effet modérateur du taux de chômage

*** Relèvement du plafond du gain assuré de 10'500 à 12'350 dès le 01.01.2016

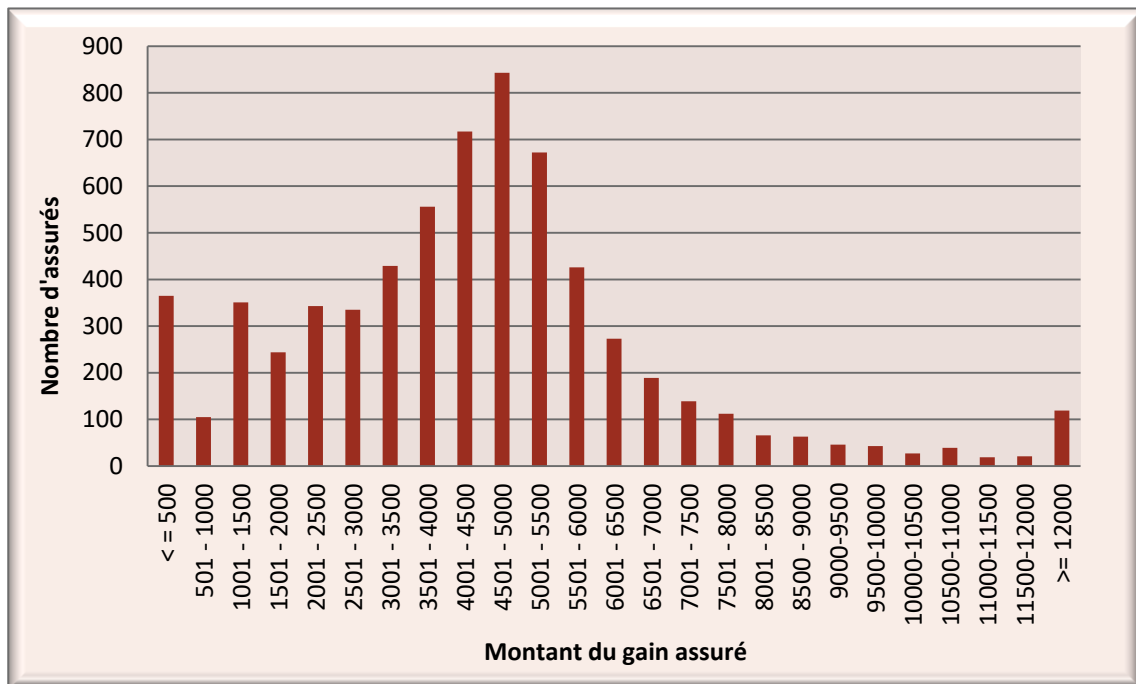


4.4 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HOMMES ET FEMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'hommes	3'036	3'415	3'257	2'708	3'034	3'095	3'318	3'501
Nombre de femmes	2'672	2'973	2'357	2'289	2'385	2'579	2'761	3'041
TOTAUX	5'708	6'388	5'614	4'997	5'419	5'674	6'079	6'542

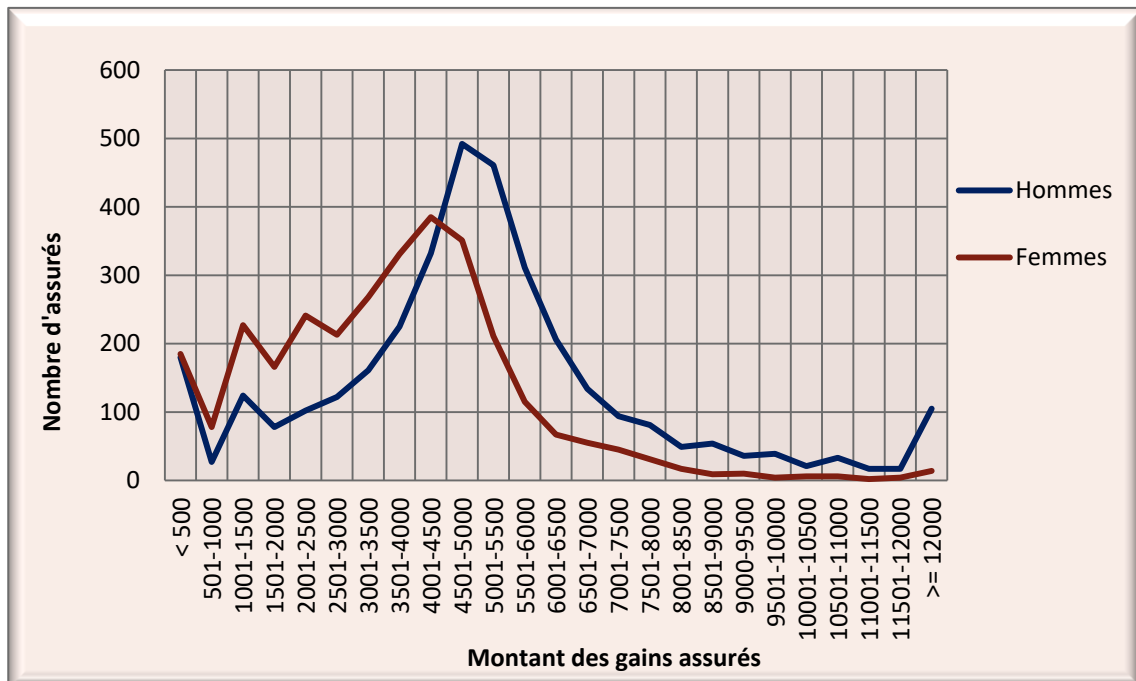


4.5 NOMBRE DE PERSONNES INDEMNISÉES PAR LA CCNAC EN 2016 PAR GAIN ASSURÉ



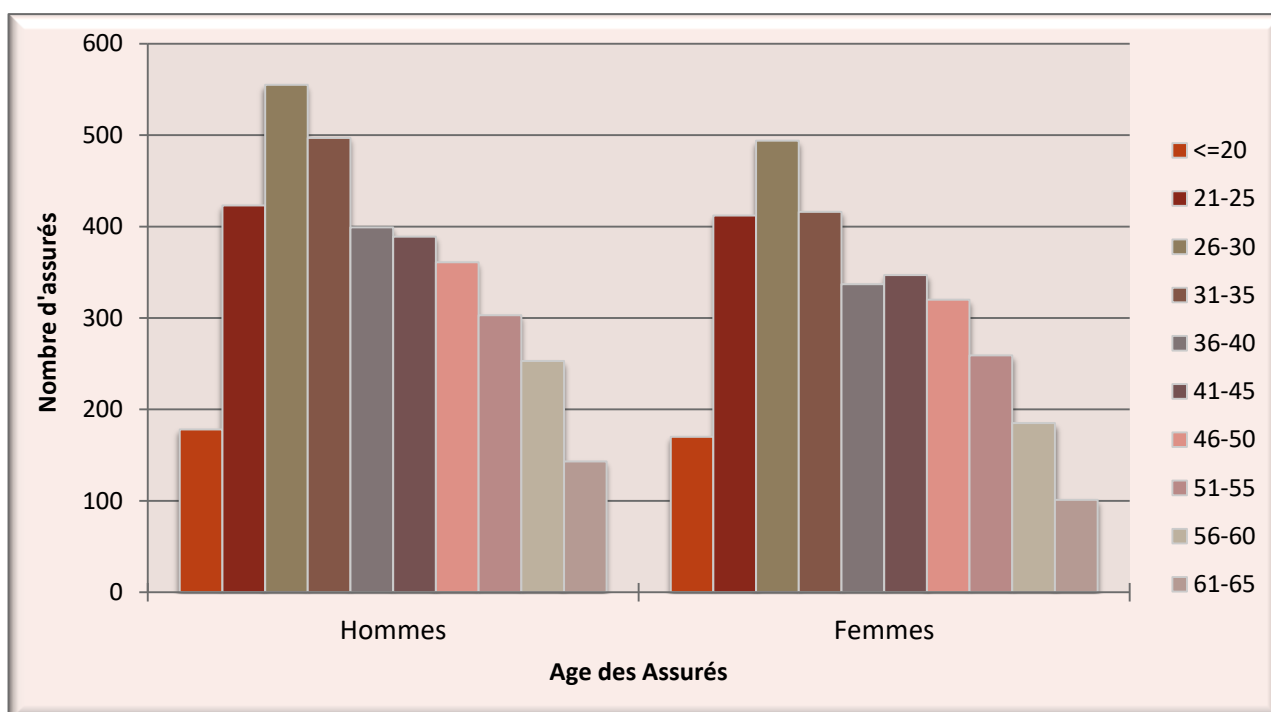
N.B. : relèvement du plafond de gain assuré de 10'500 à 12'350 dès le 01.01.2016

4.6 COMPARAISON ENTRE FEMMES ET HOMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2016 PAR GAIN ASSURÉ



4.7 NOMBRE D'ASSURÉS INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2016 PAR SEXE ET PAR CLASSE D'ÂGE

	<= 20	21 à 25	26 à 30	31 à 35	36 à 40	41 à 45	46 à 50	51 à 55	56 à 60	61 à 65	Totaux
Hommes	178	423	555	497	399	389	361	303	253	143	3501
Femmes	170	412	494	416	337	347	320	259	185	101	3041
TOTAUX	348	835	1049	913	736	736	681	562	438	244	6542



5 JURIDIQUE

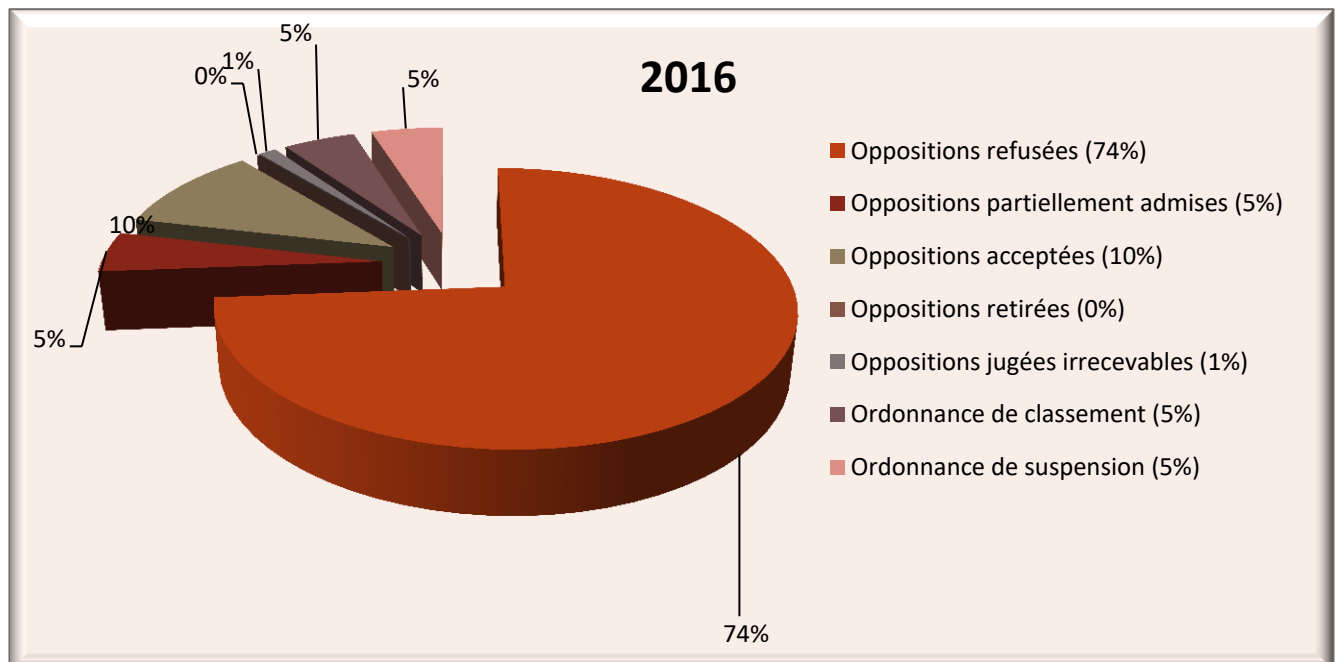


5.1 OPPOSITIONS

Dès le 1^{er} janvier 2003, la nouvelle loi sur la partie générale des assurances sociales (LPGA) est entrée en vigueur. Les assurés disposent d'une possibilité de faire opposition aux décisions rendues par la CCNAC dans le cadre du traitement de leur dossier.

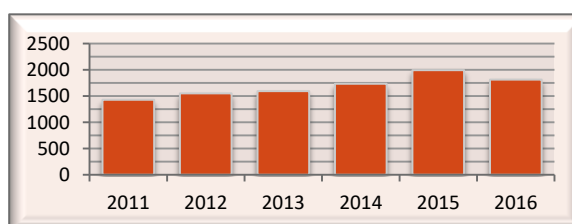
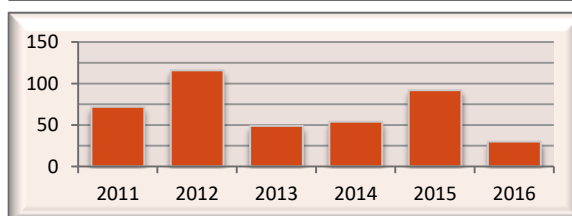
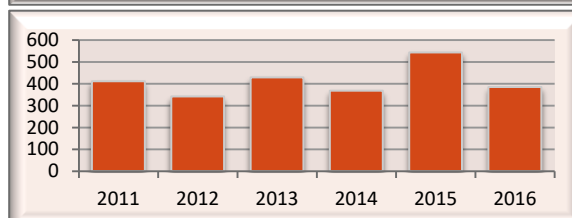
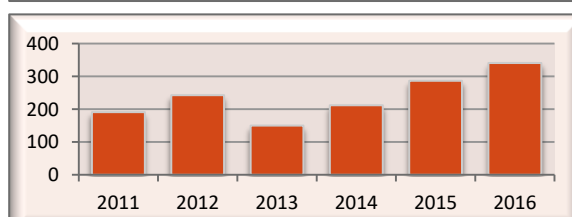
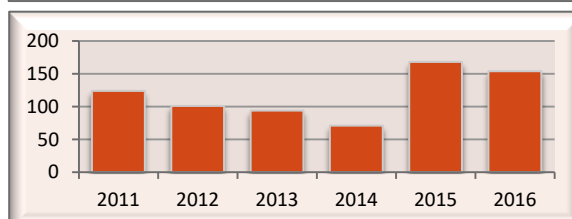
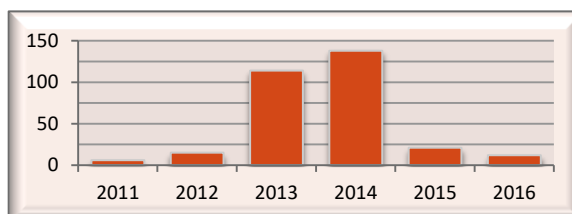
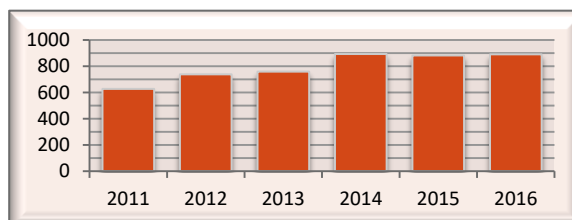
Pour 2016, 164 oppositions (156 en 2015) ont été déposées auprès de l'Administration centrale.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Refusées	76	86	95	72	99	104	121
Partiellement admises	6	4	3	2	9	3	8
Acceptées	13	10	11	18	17	10	17
Oppositions retirées	0	0	0	0	0	0	0
Jugées irrecevables	1	0	7	6	2	3	2
Ordonnances de classement	1	5	7	8	5	13	8
Ordonnances de suspension	9	2	4	5	10	23	8
TOTAUX	106	107	127	111	142	156	164



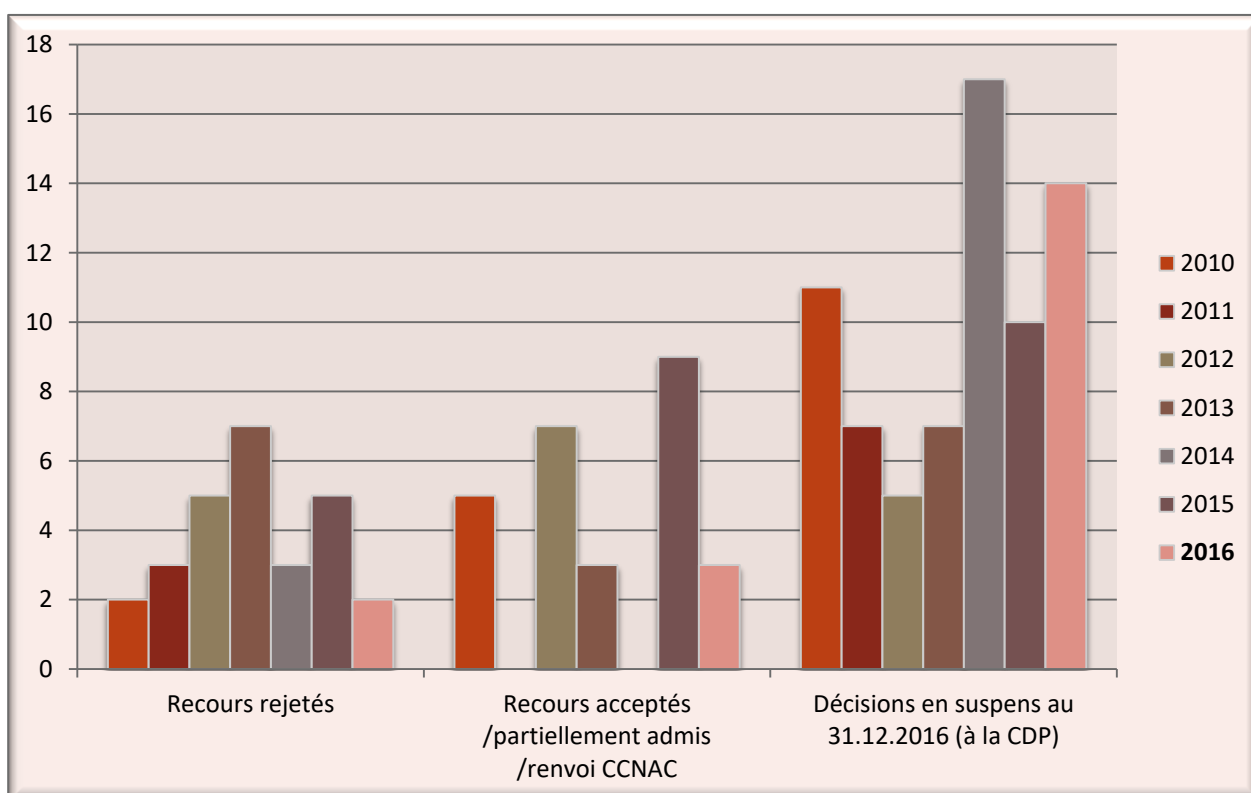
5.2 ÉVOLUTION DES DÉCISIONS ADMINISTRATIVES

Refus du droit aux indemnités à des personnes ne remplissant pas les conditions requises pour l'indemnisation	2016	891
	2015	882
	2014	893
	2013	759
	2012	738
	2011	627
Refus d'indemniser durant le délai légal de congé	2016	12
	2015	21
	2014	138
	2013	114
	2012	15
	2011	6
Violation des obligations découlant du contrat de travail ayant donné lieu à la résiliation de celui-ci	2016	154
	2015	168
	2014	71
	2013	94
	2012	101
	2011	124
Résiliation du contrat de travail par l'assuré, sans avoir retrouvé un nouvel emploi	2016	341
	2015	287
	2014	212
	2013	150
	2012	243
	2011	191
Remboursement d'indemnités indûment touchées	2016	385
	2015	543
	2014	368
	2013	429
	2012	342
	2011	411
Motifs divers	2016	30
	2015	92
	2014	54
	2013	49
	2012	116
	2011	72
TOTAUX	2016	1813
	2015	1993
	2014	1736
	2013	1595
	2012	1552
	2011	1431



5.3 ÉVOLUTION DES DÉCISIONS RENDUES PAR LA 1ÈRE INSTANCE DE RECOURS / COUR DE DROIT PUBLIC (CDP)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Recours rejetés	2	3	5	7	3	5	2
Recours acceptés /partiellement admis /renvoi CCNAC	5	0	7	3	0	9	3
Décisions en suspens au 31.12.2016 (à la CDP)	11	7	5	7	17	10	14
TOTAUX	18	10	17	17	20	24	19



6 INDEMNITÉS VERSÉES AUX ENTREPRISES

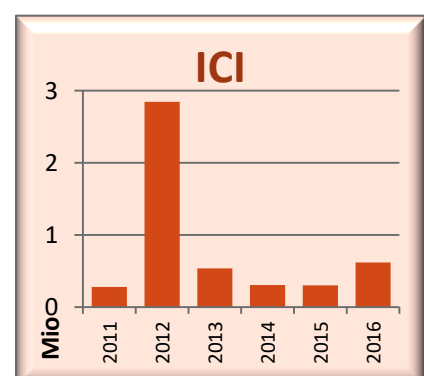
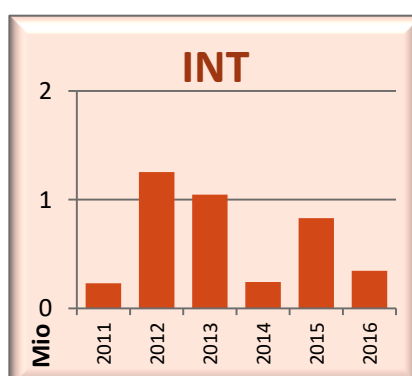
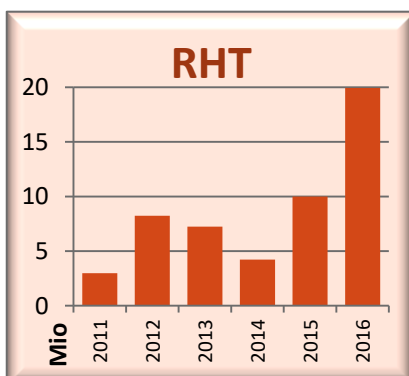
La CCNAC est à disposition des entreprises sises dans le canton afin de leur verser des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et des indemnités en cas d'intempéries (INT).

Au niveau cantonal, elle est seule compétente pour le versement des indemnités en cas d'insolvabilité (ICI).



6.1 ÉVOLUTION DES INDEMNITÉS

	Nombre d'entreprises indemnisées	Perte de travail en heures	Montant total des indemnités versées (CHF)
RHT indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail			
2016	165	668'942	19'938'458.05
2015	153	383'750	9'993'400.85
2014	62	153'619	4'218'915.00
2013	128	266'708	7'238'404.80
2012	73	251'831	8'237'760.25
2011	100	108'159	2'979'413.80
INT indemnités en cas d'intempéries			
2016	16	14'759	345'290.35
2015	38	33'780	829'804.60
2014	9	10'006	242'741.00
2013	41	44'783	1'046'734.20
2012	51	48'255	1'253'218.45
2011	14	10'085	230'731.05
ICI indemnités en cas d'insolvabilité			
2016	28		618'900.45
2015	15		300'476.50
2014	19		304'924.20
2013	18		535'870.70
2012	17		2'845'037.05
2011	15		280'003.20



6.2 CHIFFRES CLÉS



		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹
IC	Indemnité journalière de chômage nette moyenne (CHF)	142.25	153.75	159.15	162.55	163.00	162.95	167.25
IC	Durée moyenne de l'indemnisation (jours)	113.71	77.55	86.20	90.50	90.90	90.21	96.43
RHT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	29.05	27.72	32.71	27.15	24.45	25.99	29.81
INT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	26.43	22.87	25.97	23.16	24.25	24.55	23.40

¹ relèvement du plafond du gain assuré de 10'500 à 12'350 dès le 01.01.2016

6.3 CHIFFRES CLÉS EN COMPARAISON POUR L'ENSEMBLE DU PAYS, EN CHF

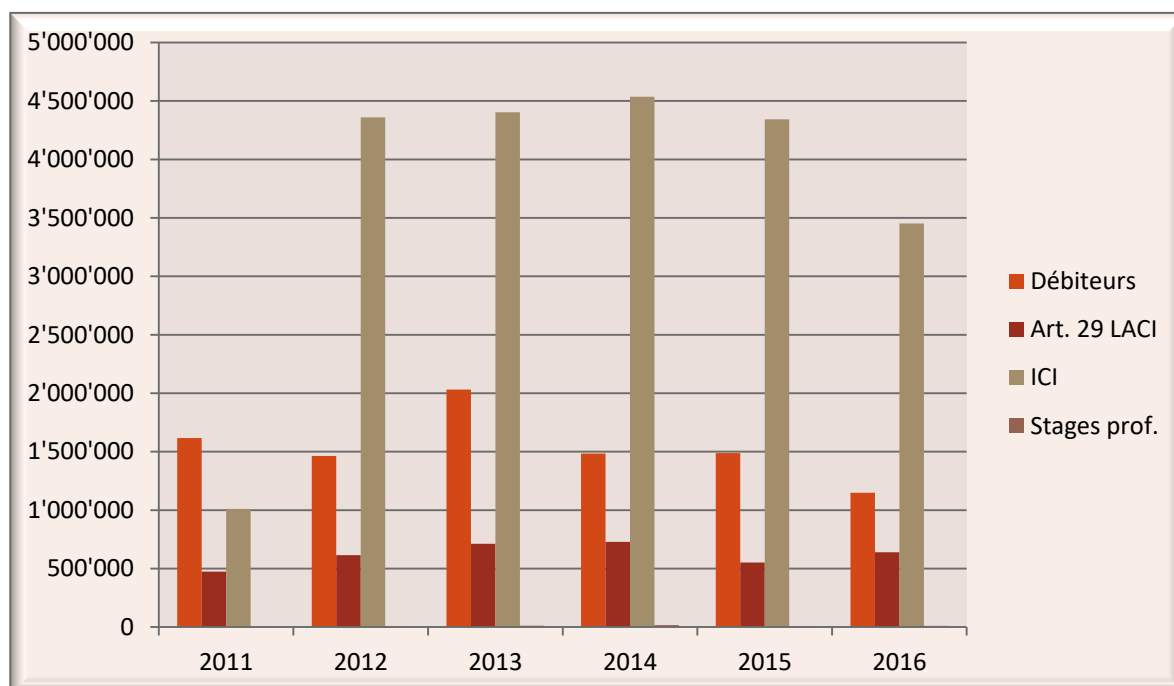
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IC	CH	5'025'200'000	4'157'900'000	4'277'100'000	4'809'100'000	4'907'200'000	5'182'700'000	5'663'300'000
	NE	95'735'956	67'346'729	63'315'554	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126
	%	1.91%	1.62%	1.48%	1.49%	1.53%	1.56%	1.67%
RHT	CH	538'800'000	96'400'000	157'500'000	132'800'000	47'700'000	96'300'000	142'700'000
	NE	32'701'768	2'979'414	8'237'760	7'238'405	4'218'915	9'993'401	19'938'458
	%	6.07%	3.09%	5.23%	5.45%	8.84%	10.38%	13.97%
INT	CH	72'500'000	27'000'000	97'800'000	74'300'000	24'700'000	49'600'000	23'900'000
	NE	1'194'453	230'731	1'253'218	1'046'734	242'741	829'805	345'290
	%	1.65%	0.85%	1.28%	1.41%	0.98%	1.67%	1.44%
ICI	CH	27'200'000	21'900'000	36'600'000	33'300'000	31'500'000	34'500'000	35'900'000
	NE	280'003	2'845'037	535'871	535'871	304'924	300'477	618'900
	%	1.03%	12.99%	1.46%	1.61%	0.97%	0.87%	1.72%

7 COMPTABILITÉ

7.1 ÉVOLUTION DES CRÉANCES DE LA CAISSE EN CHF



	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Débiteurs	1'616'897.30	1'462'878.15	2'031'410.60	1'484'705.25	1'488'428.10	1'148'539.80
Art. 29 LACI	474'388.80	615'405.10	712'404.20	728'358.20	552'533.65	638'974.30
ICI	1'010'261.35	4'360'099.00	4'403'450.55	4'536'094.95	4'343'136.85	3'451'561.15
Stages prof.	1'509.15	4'798.55	11'459.00	16'670.10	7'695.95	10'227.20
TOTAUX	3'103'056.60	6'443'180.80	7'158'724.35	6'765'828.50	6'391'794.55	5'249'302.45



N.B. : Les montants concernant les stages professionnels ne sont pas visibles sur le graphique

7.2 COMPTE D'EXPLOITATION 2016

	Dépenses CHF	Recettes CHF
Indemnités de chômage	103'708'806.30	
Indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail	19'938'458.05	
Indemnités en cas d'intempéries	345'290.35	
Indemnités en cas d'insolvabilité	618'900.45	
Frais afférents au projet	14'930'098.75	
Allocations de formation	410'175.15	
Cotisations sociales sur allocation de formation	66'297.90	
Frais de cours	1'908'567.55	
Allocations d'initiation au travail	592'912.40	
Contribution aux frais de séjour hebdo.	6'256.90	
Frais de justice et de procédure	14'594.95	
Frais de poursuite	17'943.95	
Bonification pour risque de responsabilité du Fondateur	6'756.50	
Frais d'administration	3'852'603.90	
Différences d'arrondis (dépenses)	4.75	
Autres charges	42'273.15	
Produit insolvabilité		188'153.19
Produit stages professionnels		85'680.00
Remboursement d'anciennes prestations		13'782.85
Produit responsabilité du fondateur CCh		1'764.00
Cotisations AVS sur IC		5'229'847.35
Cotisations LPP sur IC		366'049.00
Cotisations AANP sur IC		2'684'878.30
Produit provenant des frais de justice et de procédure		2'600.00
Remboursement de frais de poursuite		12'395.25
Intérêts créditeurs		120.10
Produit Remise spéciale de prestations		- 1.00
Différences d'arrondis (produits)		0.95
Avances du SECO		139'000'000.00
SOUS-TOTAUX	146'459'941.00	147'585'269.99
Résultat 2016 Produit	1'125'328.99	0
TOTAUX	147'585'269.99	147'585'269.99

7.3 BILAN 2016

	Actifs CHF	Passifs CHF
Caisses	1'173.30	
Poste	4'291.15	
Banques	1'705'065.46	
Demandes de restitution	1'148'539.80	
Avances aux assurés	86'944.00	
Créances fondées sur l'art. 29 LACI	638'974.30	
Créances en cas d'insolvabilité	3'451'561.15	
Créances stages professionnels	10'227.20	
Actifs transitoires	269'122.30	
Machines et mobilier de bureau	18'290.00	
Logiciels	6'661.00	
Matériel informatique	2'599.00	
Transformations immobilières	10.00	
Dettes à court terme IC MMT INT RHT ICI		90'894.40
Compte de passage pour retours provenant de la GB		1.00
Provision pour créances fondées sur l'art. 29 LACI		638'974.30
Provision pour créances en cas d'insolvabilité		3'451'561.15
Provision pour créances stages professionnels		10'985.45
Créanciers frais administratifs		27'037.60
Passifs transitoires		14'420.00
Compte de passage pour rachat d'ADB		2'420.95
Compte de passage pour les salaires		-21'695.00
SOUS-TOTAUX	7'343'458.66	4'214'599.85
Fonds de roulement au 01.01. 2016	2'003'529.82	
Résultat de l'exercice 2016	1'125'328.99	
Fonds de roulement au 31.12. 2016		3'128'858.81
TOTAUX	7'343'458.66	7'343'458.66

8 STATISTIQUES 2016 DU SITE INTERNET CCNAC (WWW.NE.CH/CCNAC)

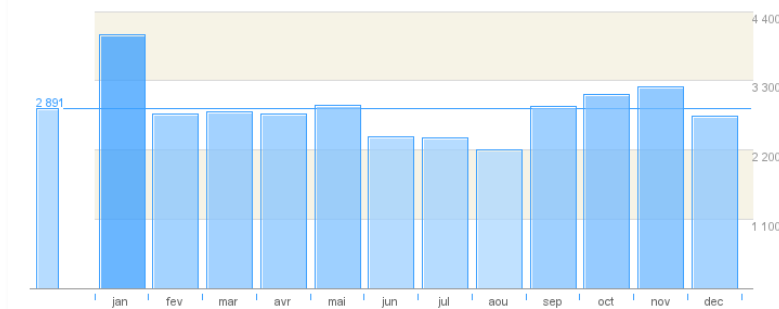
8.1 CONSULTATION

Les courbes de consultation de notre site internet reflètent d'assez près celles des personnes qui sollicitent nos prestations.



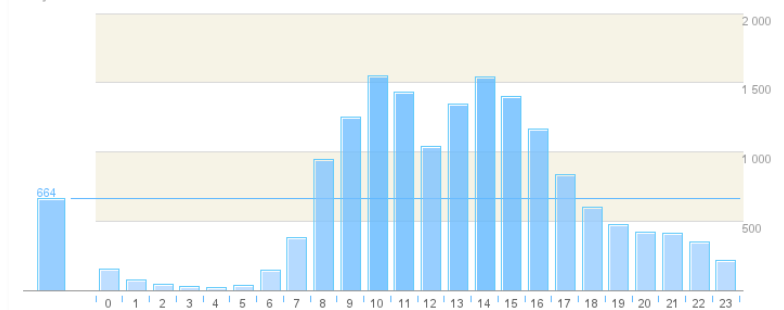
Nombre de pages vues mensuelles

- pages vues
- de janvier 2016 à décembre 2016



Nombre de visites par tranche horaire

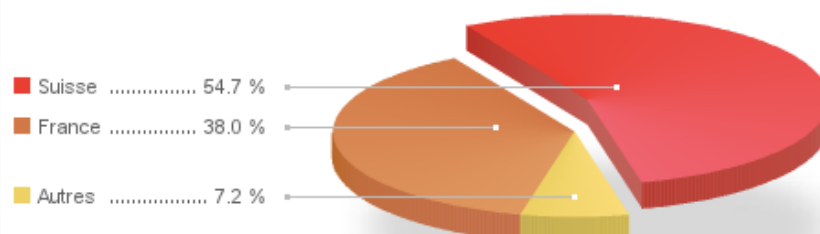
- visites
- de janvier 2016 à décembre 2016



8.2 INTERNAUTES

Nationalité de vos visiteurs

- visites
- de janvier 2016 à décembre 2016



9 TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

La CCNAC fournit beaucoup d'informations par téléphone. Elle dispose à cet effet d'une centrale téléphonique et d'un serveur vocal qui permet d'orienter les demandes selon leur nature vers les personnes le mieux à même d'y répondre.

On peut noter que certains appelants renoncent parfois à patienter ou même à écouter les choix que nous proposons pour orienter leur appel. Notre système se révèle pourtant efficace et permet un engagement optimal de nos ressources.

Nous analysons régulièrement les flux téléphoniques afin d'améliorer en permanence les prestations que nous fournissons par téléphone.

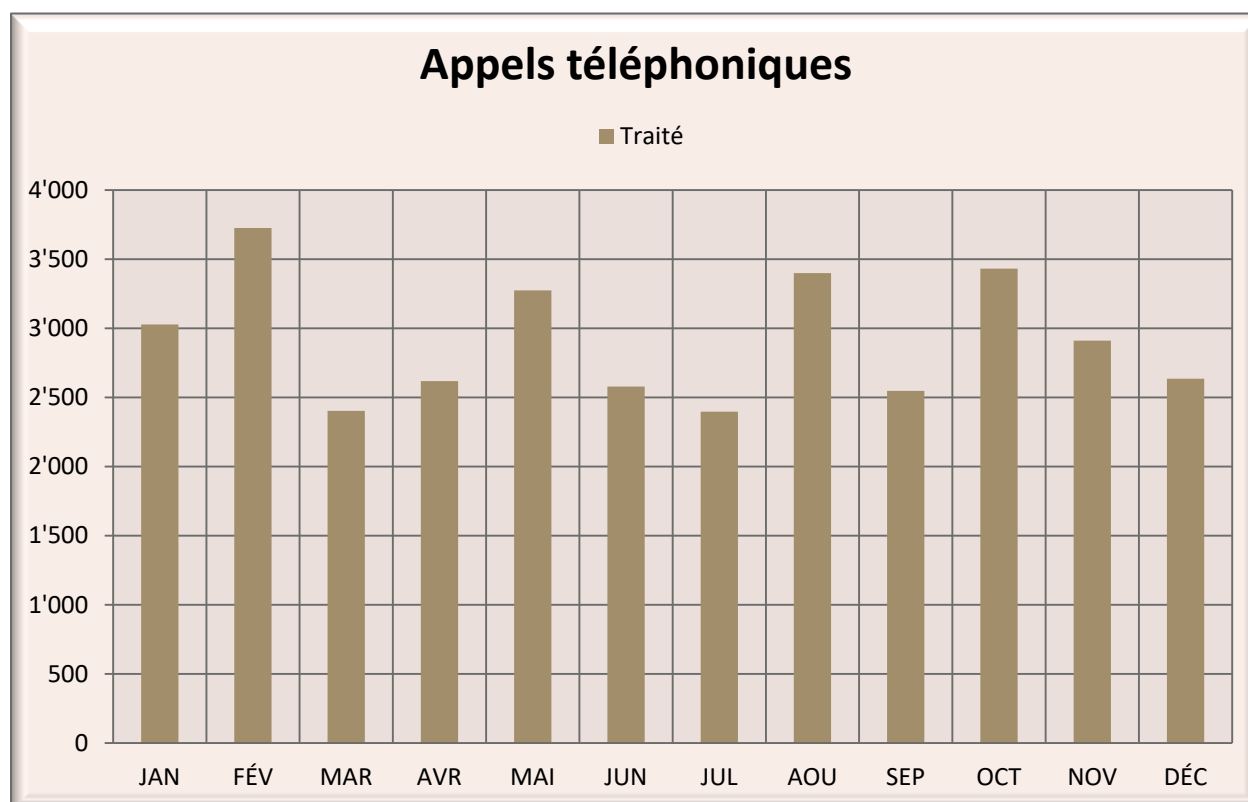
En **2016**, nous avons traité **34'947** appels, soit en moyenne, près de **140 appels par jour** ouvré.

Les relevés ci-après se rapportent aux appels arrivés par le biais de notre centrale téléphonique. Ils n'incluent ni le trafic téléphonique interne ni les appels directs aux collaborateurs, ni les appels sortants.

Nous observons une tendance croissante à l'utilisation du courriel, ce qui nécessite aussi que nous adaptions continuellement nos processus à la diversité des canaux de communication.



Appels	JAN	FÉV	MAR	AVR	MAI	JUN	JUL	AOU	SEP	OCT	NOV	DÉC
Traités	3'028	3'725	2'403	2'618	3'274	2'579	2'397	3'399	2'547	3'431	2'911	2'635





10 LE CHÈQUE EMPLOI NEUCHÂTELOIS

Après plus de 10 ans d'activité, nous pouvons aujourd'hui affirmer que Ticketac, le chèque emploi neuchâtelois, a atteint un rythme de croisière et qu'il peut aborder l'avenir avec une certaine sérénité.

Créé en 2005, le système n'a cessé de voir son chiffre d'affaire évoluer à la hausse et le nombre d'adhérents suivre un mouvement identique.

Aujourd'hui, avec une **masse salariale de plus de 6 millions soumise à cotisations et plus de 1'300 employés déclarés mensuellement**, TAC Sàrl doit être considéré comme un partenaire incontournable dans la gestion journalière des emplois de proximité dans le canton de Neuchâtel.

Au fil des années, la mise en place de nouveaux outils informatiques a régulièrement permis d'offrir à nos clients de nouvelles possibilités. Ainsi, depuis le 1er janvier 2017, les fiches de salaire des employés de TAC Sàrl sont disponibles par le Guichet unique.

D'autres prestations en ligne seront introduites durant l'année 2017 mais cette fois en faveur des employeurs. Compte tenu de la diversité de nos clients et de leurs attentes respectives, il n'est pas imaginable de ne conserver qu'une solution en ligne et il est essentiel que les nouvelles technologies viennent compléter la palette des possibilités offertes par TAC Sàrl, sans pour autant les remplacer.



Objectif de TAC en 2017 : améliorer le confort des usagers par l'accès via le Guichet Unique

Après plusieurs séances avec nos partenaires que sont la CCNC et la SUVA, nous avons pu trouver un accord permettant à TAC Sàrl d'élargir son cercle de clients potentiels et d'offrir la possibilité à des associations sans but lucratif d'affilier leur personnel administratif par le biais du chèque emploi.

Cela répond à une demande de la part de plusieurs associations et c'est avec plaisir que cette possibilité leur sera offerte dès 2017; pour autant qu'elles remplissent les critères d'affiliation.

Il convient de rappeler également que le dispositif du chèque emploi s'inscrit parfaitement dans la volonté exprimée par le conseil d'Etat et reprise par le Grand Conseil de **lutter contre le travail au noir et les abus**. Dans ce sens, le chèque emploi joue un rôle préventif afin d'éviter le travail au noir pour un certain nombre de professions.

Nous tenons à remercier les collaboratrices de TAC Travail au Clair Sàrl pour leur disponibilité et leur approche positive des changements qui se sont imposés à elles durant ces derniers mois et qui se poursuivront par le projet de guichet unique.

La direction et les collaborateurs de TAC Travail au Clair Sàrl tiennent également à remercier les partenaires du projet chèque-emploi neuchâtelois pour leur collaboration ainsi que leur souci constant de rechercher les solutions simples et adéquates.

10.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

10.1.1 Affiliations et inscriptions

	2012	2013	2014	2015*	2016
Nb d'employeurs inscrits	323	365	380	348	284
Nb de dossiers ouverts	466	460	533	454	438
Nb d'employé(e)s affilié(e)s	201	205	264	253	197
Nb de relations de travail	1'593	1'760	2'051	2'119	2'361
Nb de femmes affiliées	781	831	962	2'054	2'294
Nb d'hommes affiliés	69	71	60	65	67

*L'introduction de SAP a conduit à réviser quelques règles de comptage statistique.

10.1.2 Nombre de formulaires d'adhésion enregistrés par mois

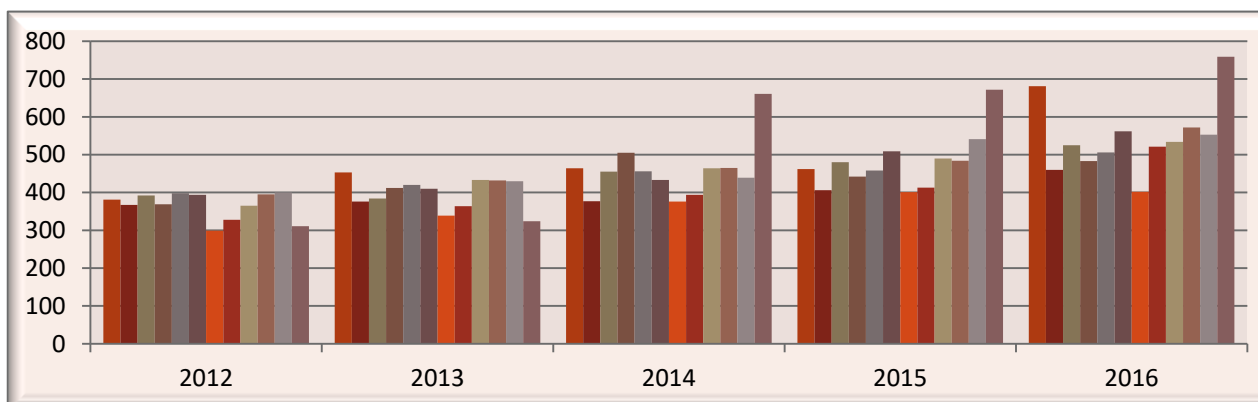
	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2016	66	48	35	47	51	26	19	27	45	28	31	15	438
2015	48	24	46	30	41	43	23	37	58	46	44	14	454
2014	73	50	49	38	37	51	37	49	52	38	42	17	533
2013	48	31	41	35	37	43	24	50	53	37	41	20	460
2012	72	43	49	27	34	46	23	36	35	37	41	23	466

10.1.3 Nombre de salaires annoncés par mois

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2016	1'666	1'677	1'732	1'648	1'664	1'705	1'439	1'707	1'761	1'736	1'741	1'644	20'120
2015	1'088	1'252	1'354	1'356	1'435	1'576	1'163	1'417	1'490	1'503	1'690	2'220	16'244
2014	1'344	1'317	1'338	1'323	1'344	1'342	1'136	1'258	1'356	1'360	1'387	1'374	15'879
2013	1'132	1'167	1'211	1'235	1'253	1'252	1'105	1'205	1'324	1'321	1'351	1'320	14'876
2012	1'022	1'020	1'061	1'050	1'060	1'057	910	952	1'032	1'060	1'045	975	12'244

10.1.4 Masse salariale brute par mois (en milliers de francs)

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2016	681	460	525	483	506	562	402	521	534	572	553	759	6'558
2015	462	406	480	442	458	509	401	413	490	484	541	672	5'758
2014	464	377	455	505	456	433	376	394	464	465	439	661	5'489
2013	453	376	384	412	420	410	339	364	433	432	430	324	4'777
2012	381	367	392	369	398	394	299	328	365	395	400	311	4'399



11 LE CENTRE SUISSE DE MICROFILMAGE

Créé à fin 1993 pour assurer l'archivage sur microfilm des documents de caisses de chômage de toute la Suisse, le Centre Suisse de Microfilmage a peu à peu perdu sa raison d'être depuis que tous les documents sont numérisés et que leur stockage sur des supports informatiques s'est généralisé.

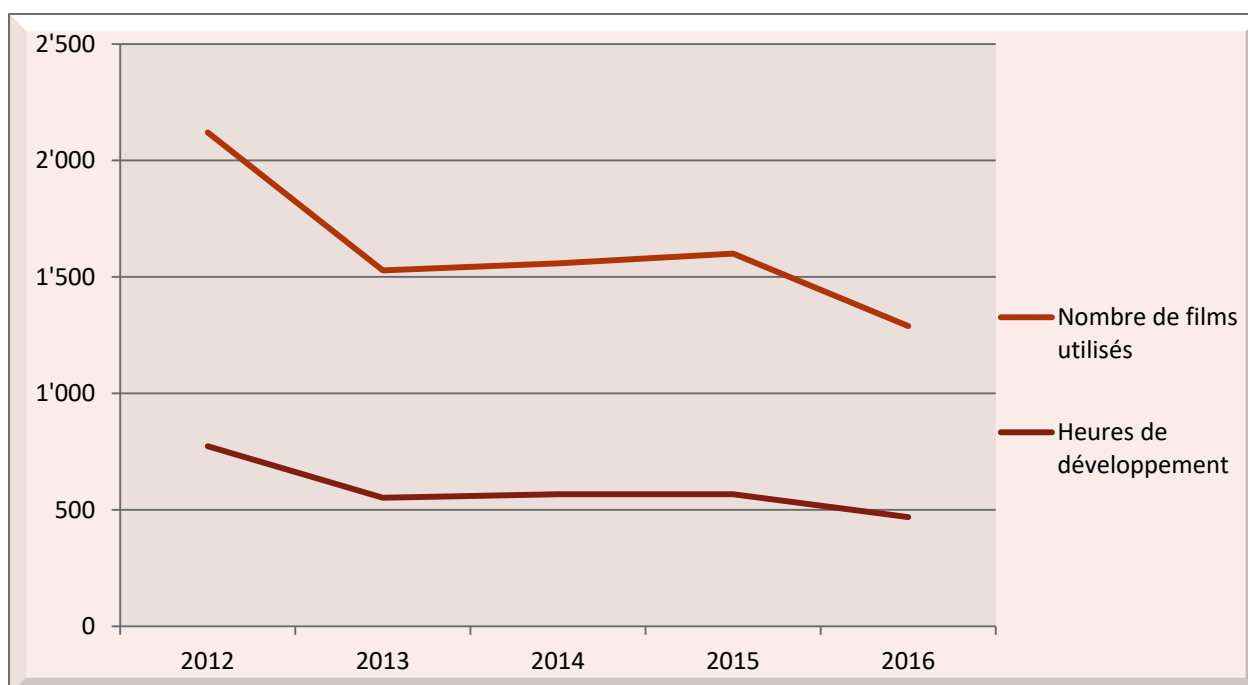
L'abandon de la technologie de microfilmage entraînera donc la fermeture définitive du Centre Suisse de Microfilmage au 30 juin 2017.

Toutefois, durant encore 10 ans, nous assurerons encore le stockage des microfilms et l'accès aux dossiers microfilmés. Nous conserverons à cet effet l'infrastructure de lecture et d'édition de microfilms ainsi que l'indispensable savoir-faire de notre personnel.



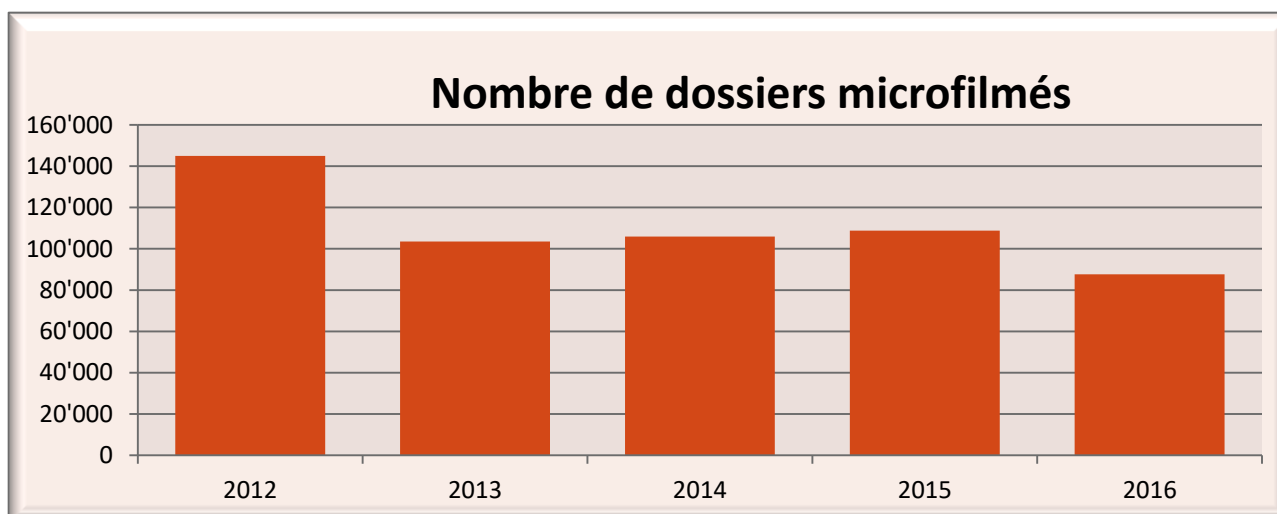
11.1 LABORATOIRE DE DÉVELOPPEMENT

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de films utilisés	2'120	1'528	1'558	1'600	1'289
Utilisation de la machine à développer en heures	773	552	567	582	469

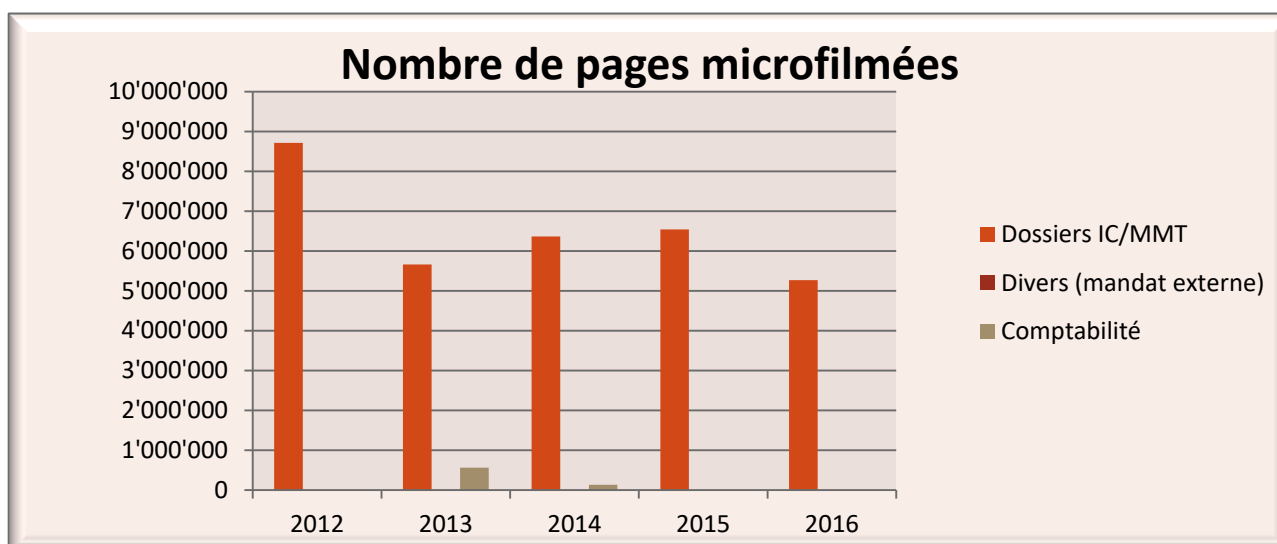


11.2 VOLUME MICROFILMÉ

	Dossiers microfilmés				
	2012	2013	2014	2015	2016
Dossiers IC/MMT (moy. 60 pages)	144'983	103'519	105'899	108'799	87'639



	Pages microfilmées				
	2012	2013	2014	2015	2016
Dossiers IC/MMT (moy. 60.1 pages)	8'713'467	5'660'384	6'364'515	6'538'775	5'267'090
Divers (mandat externe)	0	179	76	0	0
Comptabilité	0	560'881	129'936	0	0
TOTAUX	8'713'467	6'221'444	6'494'527	6'538'775	5'267'090

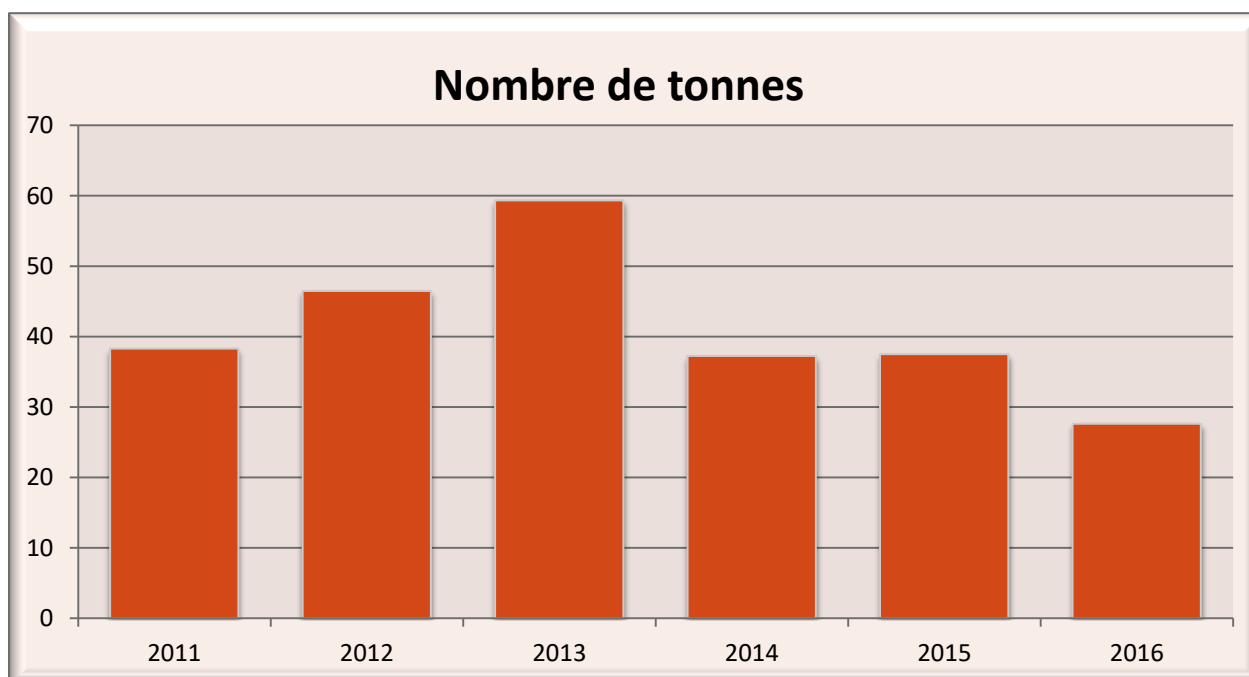


11.3 VOLUME DES DOCUMENTS DÉTRUITS

Le Centre régional d'incinération des ordures VADEC à La Chaux-de-Fonds est chargé de détruire (sous contrôle) tous les dossiers microfilmés.

L'incinération de ces gros volumes de papier alimente le système communal de chauffage à distance.

	2012	2013	2014	2015	2016
En tonnes	46.5	59.36	37.26	37.51	27.64



12 SUBVENTIONS CANTONALES AUX PRIMES APG (assurance perte de gain)

	Nombre d'assurés	Montant indemnisé
Nouveau droit	15	28'017.70
Ancien droit	48	58'972.85
TOTAUX	79	86'990.55

Dès le 1^{er} janvier 1999, suite à la résiliation du contrat collectif conclu avec Avenir-Assurances, les personnes sans emploi ne disposent plus d'une couverture automatique de la perte de gain, en cas de maladie.

Afin de pallier cette carence du droit fédéral, le canton a décidé de mettre en place un système de subventionnement des primes pour les personnes souhaitant conclure volontairement une assurance perte de gain durant une période de chômage.

Dès le 1^{er} juillet 2002 et compte tenu des expériences acquises, l'âge permettant de bénéficier de cette prestation a été abaissé de 50 à 45 ans. De plus, le nouveau barème a privilégié les personnes avec charges familiales par une augmentation du montant de la subvention.

Jusqu'au 30 juin 2016,
63 personnes ont encore bénéficié de cette mesure (79 en 2015)
Le montant des subventions accordées s'est élevé à
CHF 86'990.55 (CHF 90'203.70 en 2015)

	Nombre de bénéficiaires	Total des subsides versés (en CHF)
2011	96	112'619.65
2012	58	73'130.15
2013	63	90'151.30
2014	75	85'923.00
2015	79	90'203.70
2016 (→30.06)	63	86'990.55

L'analyse de cette prestation facultative a cependant conduit à la conclusion qu'elle ne répondait plus à un besoin assez généralisé pour en justifier le maintien. **Le Conseil d'État a donc pris un arrêté supprimant la subvention APG dès le 1er juillet 2016.** Dès cette date, les nouveaux cas sont simplement refusés alors que les anciens (ouverts avant cette date) sont honorés jusqu'au 31 décembre 2016.

Passée cette date-là, la Fondation de secours aux chômeurs pourrait intervenir pour les cas de rigueur.

13 CONCLUSIONS

Avec un apport de près de 115 millions de francs par les diverses prestations de la LACI, la CCNAC est un acteur incontournable du tissu économique neuchâtelois.

Le soussigné remercie principalement le personnel de la CCNAC de sa précieuse collaboration et des efforts consentis durant cet exercice pour assurer la bonne marche du service et la qualité des prestations offertes à nos clients et partenaires.

Nous tenons également à remercier les collaborateurs du SECO pour le soutien apporté.

CAISSE CANTONALE NEUCHÂTELOISE
D'ASSURANCE-CHÔMAGE
Administration centrale
Le directeur



Pascal Guillet