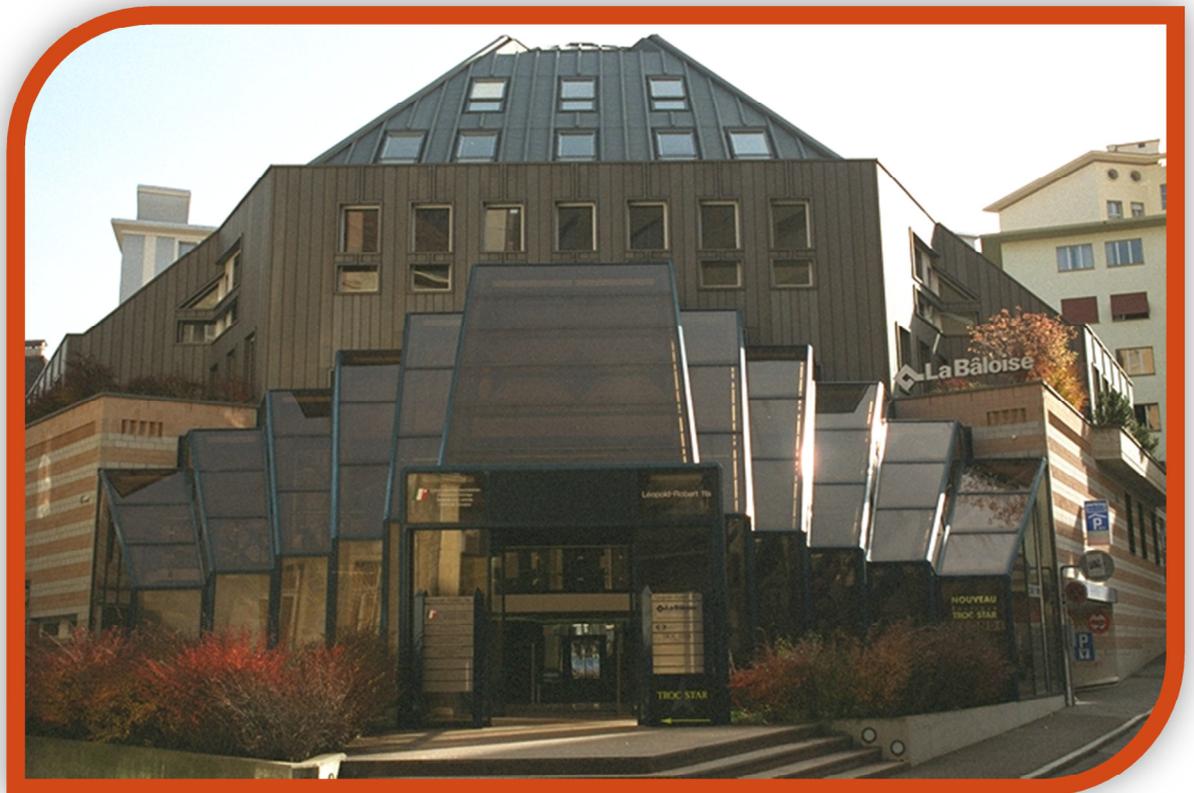


CCNAC
Caisse Cantonale Neuchâteloise
d'Assurance-Chômage
90^{ème} RAPPORT DE GESTION
2017



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

2017 (2016)



7'981 (7'972)
assurés inscrits
auprès de la CCNAC

[Page 7]

13.0 mio (19.9 mio)
indemnités RHT versées

[Page 16]

591'197 (609'509)
nombre d'indemnités
de chômage versées

[Page 8]

4.70 mio (5.25 mio)
montant des créances

[Page 18]

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

[Page 9]

7.5 mio (6.5 mio)
masse salariale pour TAC
Chèque Emploi

[Page 24]

142 (164)
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 2017	3
3 Généralités	4
3.1 Conjoncture	4
3.2 Les principaux indicateurs 2017	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 2017 par gain assuré	11
4.6 Comparaison entre femmes et hommes indemnisés par la CCNAC en 2017 par gain assuré	11
4.7 Nombre d’assurés indemnisés par la CCNAC en 2017 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 2017	19
7.3	Bilan 2017.....	20
8	Statistiques 2017 du site internet CCNAC (www.ne.ch/CCNAC)	21
8.1	Consultation	21
8.2	Internautes	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
12	Conclusions	25



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.

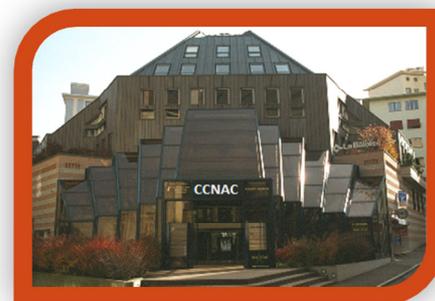
La CCNAC est au service des personnes et des entreprises situées dans le Canton de Neuchâtel pour leur fournir des renseignements sur le droit aux prestations et pour assurer le versement desdites prestations.

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

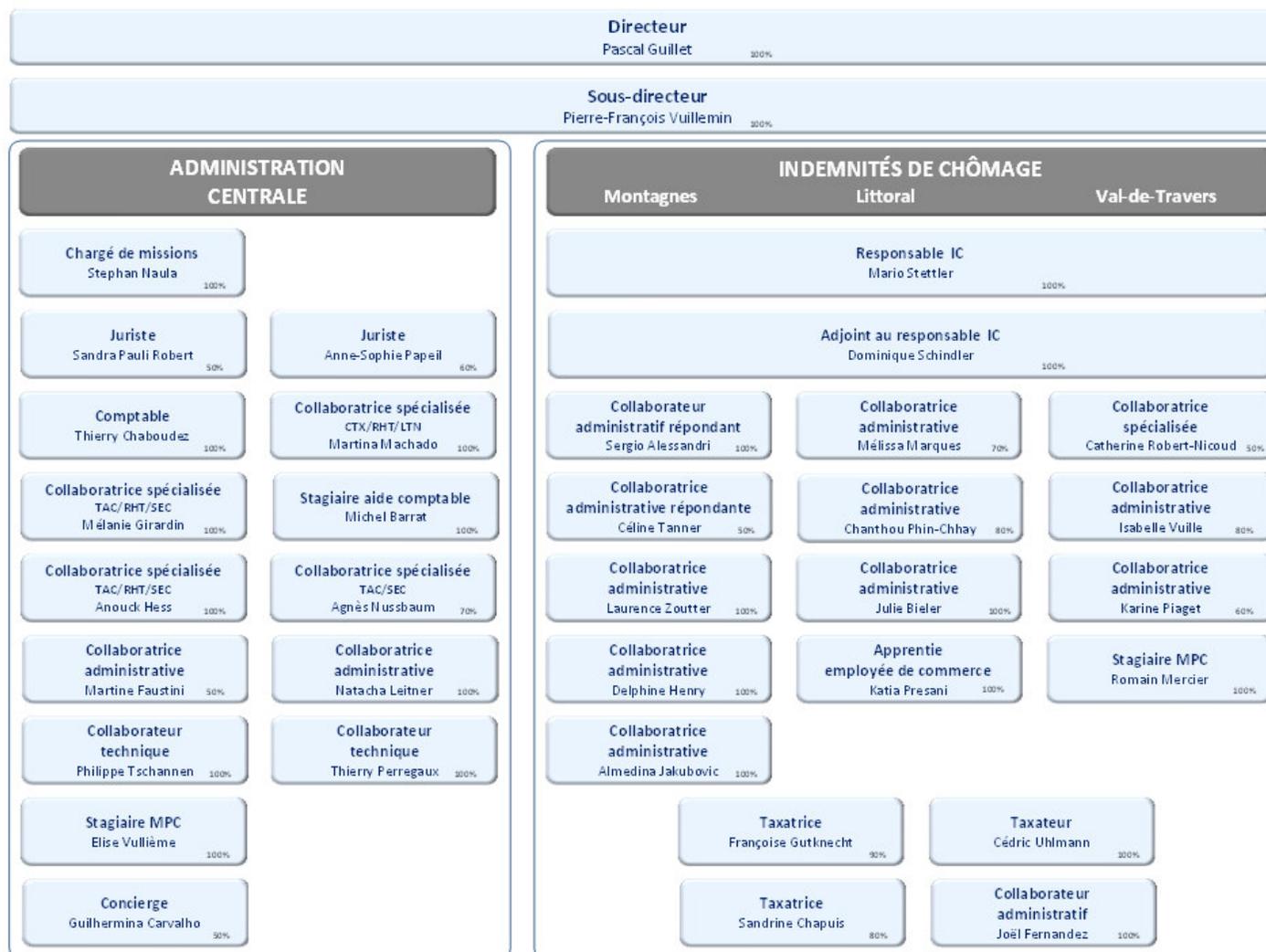


Celle du Val-de-Travers s'occupe :

- 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 2017



3 GÉNÉRALITÉS

3.1 CONJONCTURE

L'année 2017 a été marquée par une nette reprise de la conjoncture. Dans un premier temps, le nombre d'entreprises faisant appel à des prestations de réduction de l'horaire de travail a fortement diminué ce qui traduit une nette reprise des affaires.

L'engagement de ressources supplémentaires permettant de faire face à la demande croissante et qui provoque une diminution des personnes sans emploi a été plus marqué dans le second semestre de l'année et devrait se poursuivre en 2018.

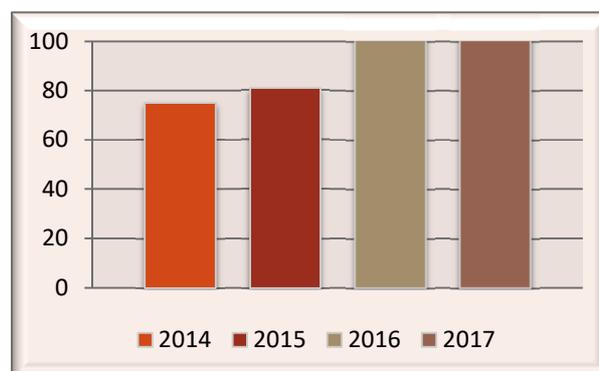
Nous constatons néanmoins que les prestations 2017 sont quasi à la hauteur de celle de 2016 mais que ce résultat provient principalement des premiers mois de l'année 2017 où les montants versés étaient encore très élevés. Nous nous attendons à une diminution marquée des prestations durant l'année 2018.

La complexité des situations liées à la perte d'emploi ne cesse d'augmenter et nous oblige à consacrer plus de ressources en particulier au niveau de la détermination du droit aux prestations. Le rapport de travail où l'assuré a cotisé 24 mois avec un salaire mensuel constant devient de plus en plus rare. La diversité des rapports de travail, en particulier les rapports de travail de courte durée, implique un travail administratif beaucoup plus important avec un risque d'erreur qui l'est également. Il n'est pas rare qu'un dossier comporte plus de 10 rapports de travail durant les deux dernières années. Le temps nécessaire à la constitution du dossier et la détermination du droit est ainsi multiplié par un facteur 3 à 5.

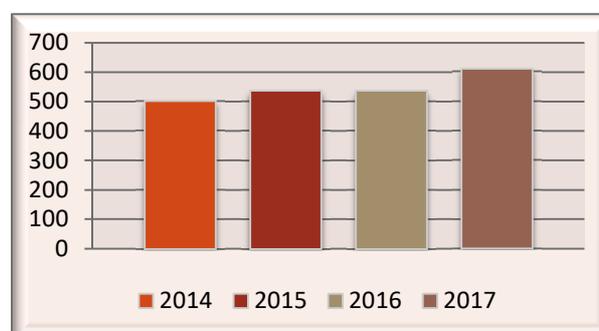


3.2 LES PRINCIPAUX INDICATEURS 2017

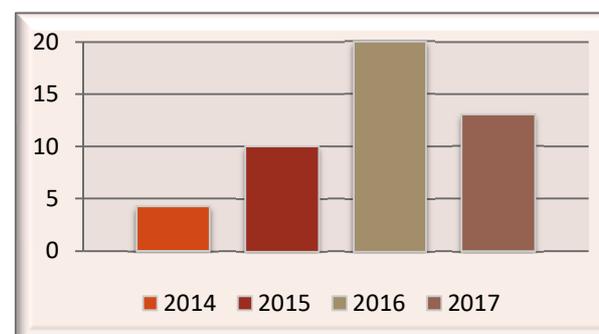
Montant des prestations de chômage allouées par CCNAC (en mio de francs)



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 2017, nous avons poursuivi le renouvellement de notre parc informatique en remplaçant les PC qui pour la plupart avaient plus de 6 à 7 ans au moment du changement.

Le SECO a lancé officiellement en 2017 le projet ASAL 2.0 suite à un appel d'offre établi sur les critères des marchés publics. SAP est sorti vainqueur des évaluations et la maison Novo de Berne est chargée de la mise en œuvre, en étroite collaboration avec la maison mère SAP qui se situe en Allemagne. L'implication de SAP dans le projet est un garant de l'intérêt porté par le fournisseur à la mise sur pied d'une solution de qualité et fonctionnelle. Le SECO travaille d'arrache-pied avec le fournisseur et les caisses de chômage pour déterminer les besoins et présenter un POC (prototype) durant l'année 2018, avant d'entamer l'analyse de détail. La CCNAC, par son directeur, est très présente dans les différents groupes de travail chargés de la validation des processus et des étapes de conception. L'introduction du nouveau programme est prévue pour 2021, soit exactement 28 ans après l'introduction du système actuel. Une telle longévité est réellement une gageure pour un système informatique et nous ne pouvons que reconnaître la qualité du travail accompli à l'époque.

SIPAC 2.0. va révolutionner les processus de travail au sein des caisses et des autres organes de l'assurance-chômage. Tous les processus qui peuvent l'être seront automatisés et de nombreuses prestations seront disponibles dorénavant en ligne. Les processus de travail actuels et les structures devront s'adapter à cette nouvelle donne. Cela nécessitera de la part de l'ensemble des partenaires des efforts conséquents pour maîtriser les nouveaux outils de travail. Les collaborateurs seront également les premiers impliqués dans ce changement. Le saut technologique sera très conséquent et l'on pourrait comparer l'évolution de SIPAC à SIPAC 2.0 à l'évolution que nous avons connue en 2014 lors de l'introduction des outils informatiques dans le domaine de l'assurance-chômage.

3.4 PERSONNEL

Durant l'année 2017, 51 personnes (34.65 EPT = équivalent plein temps) ont participé à l'exécution des tâches de la CCNAC, de TAC Sàrl et du Centre Suisse de Microfilmage.

Cela représentait :

- 33 personnes engagées durablement (27.14 EPT) pour la CCNAC et pour TAC,
- 3 personnes (1.36 EPT) engagées jusqu'au 30.06.2018 pour le Centre Suisse de microfilmage
- 2 stagiaires MPC 3+1 terminant leur année de stage en 2017 (1.24 EPT)
- 2 stagiaires MPC 3+1 débutant leur année de formation en 2017 (0.77 EPT)
- 1 apprentie terminant sa formation en 2017 (0.5 EPT)
- 1 apprentie poursuivant sa formation jusqu' en 2018 (1 EPT)
- 1 personne ayant bénéficié d'un stage de reclassement professionnel AI (0.84 EPT)
- 8 personnes ayant bénéficié d'un emploi temporaire (1.81 EPT)

La CCNAC s'engage également dans la formation d'apprentis et de stagiaires. En 2017, deux stagiaires MPC 3+1 ont obtenu leur CFC avec maturité professionnelle commerciale (MPC 3+1) et une apprentie a obtenu son CFC.

Arrivées

Deux nouveaux stagiaires (MPC 3+1) sont arrivées à la CCNAC (08.2017-08.2018)

Une nouvelle personne est venue renforcer le pool de taxation

Une stagiaire ayant obtenu son CFC a été engagée temporairement à l'administration centrale

Une personne en emploi temporaire a été engagée pour une durée limitée

Départs

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

Deux stagiaires MPC 3+1 ont obtenu leur CFC avec maturité professionnelle commerciale

Une apprentie a obtenu son CFC

Mutations

Deux personnes ont réduit leur taux d'activité

Emplois temporaires

La CCNAC participe de longue date à l'effort de reclassement de personnes auxquelles elle offre des possibilités de placement temporaire. En 2017, la CCNAC a accueilli 8 personnes en emploi temporaire.

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.

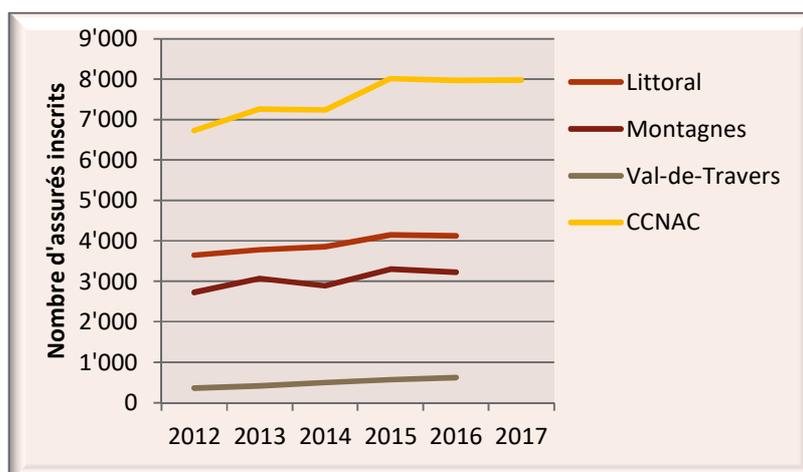


4 INDEMNITÉS DE CHÔMAGE – TABLEAUX ET GRAPHIQUES

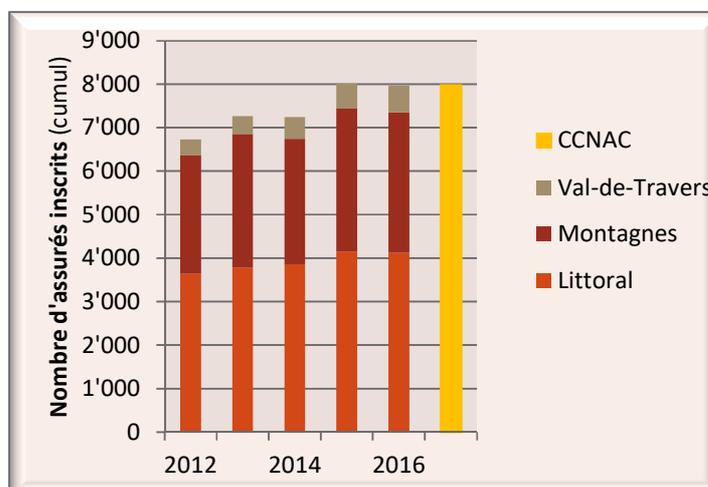
Dès 2017, suite à l'introduction -grâce à la GED- du traitement mutualisé des dossiers indépendamment de leur origine géographique, les données ne sont plus ventilées par site mais globalisées pour la CCNAC.

4.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ASSURÉS INSCRITS À LA CCNAC

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Littoral	3'647	3'778	3'858	4'152	4'123	
Montagnes	2'726	3'073	2'887	3'301	3'230	7981
Val-de-Travers (dès 2011)	361	414	499	563	619	
TOTAUX	6'734	7'265	7'244	8'016	7'972	7981
<i>Variation annuelle</i>	<i>12.8%</i>	<i>7.9%</i>	<i>-0.3%</i>	<i>10.7%</i>	<i>-0.5%</i>	<i>0.1%</i>

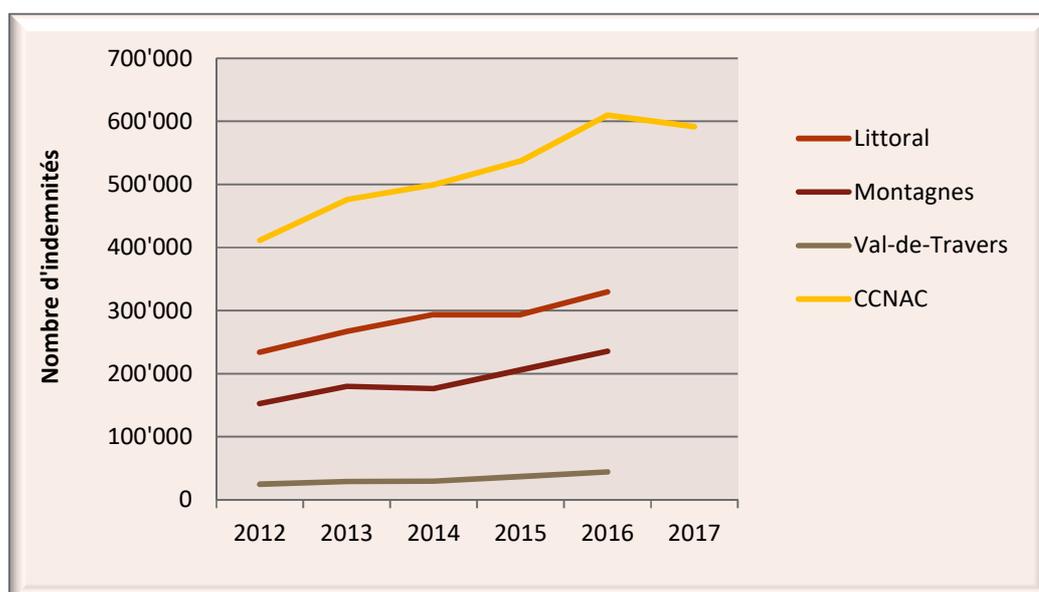
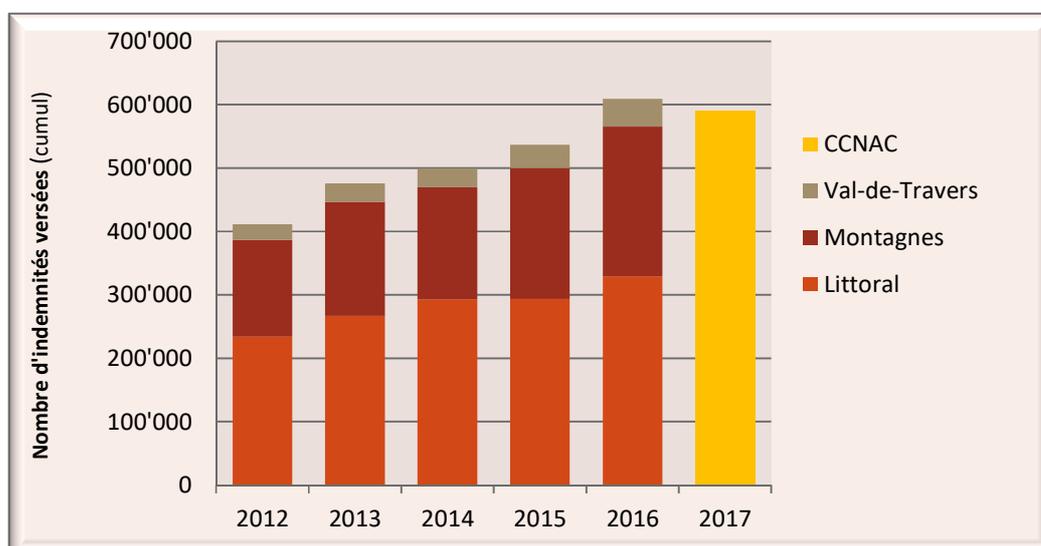


Dès 2017, suite à l'abandon du traitement par site au profit d'un traitement globalisé, ces indicateurs sont consolidés pour l'ensemble de la CCNAC.



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

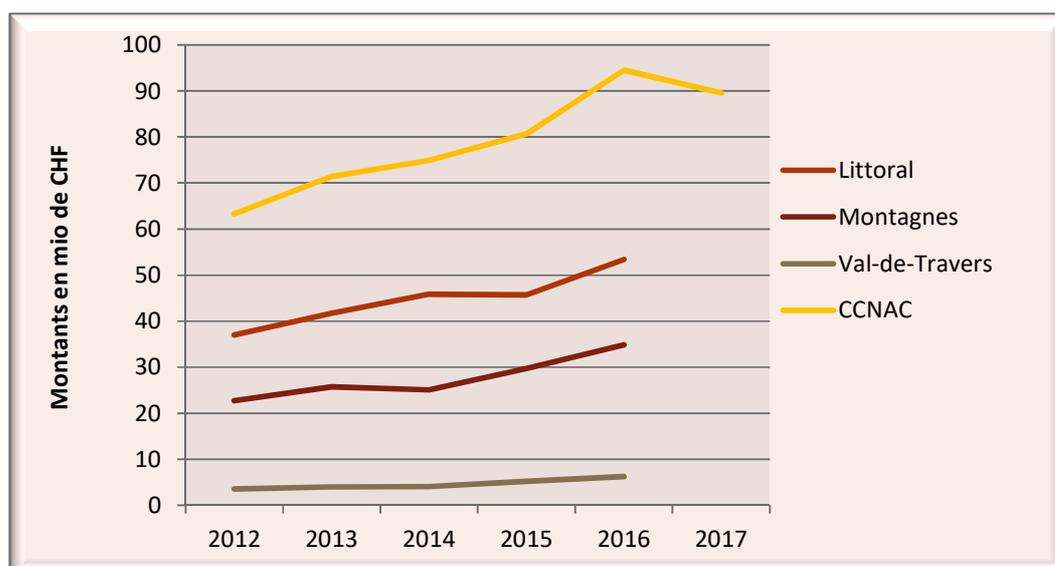
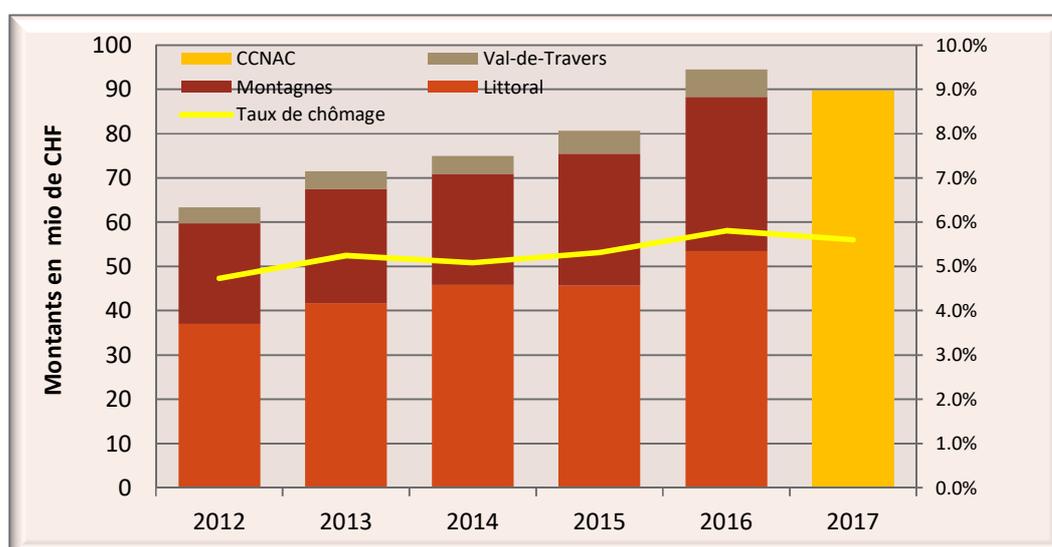
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Littoral	234'037	266'969	293'340	293'721	329'660	
Montagnes	152'673	179'845	176'238	206'090	235'634	591'197
Val-de-Travers (dès 2011)	24'490	29'079	29'735	37'046	44'215	
TOTAUX	411'200	475'893	499'313	536'857	609'509	591'197
<i>Variation annuelle</i>	-9.6%	15.7%	4.9%	7.5%	13.5%	0.0%



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

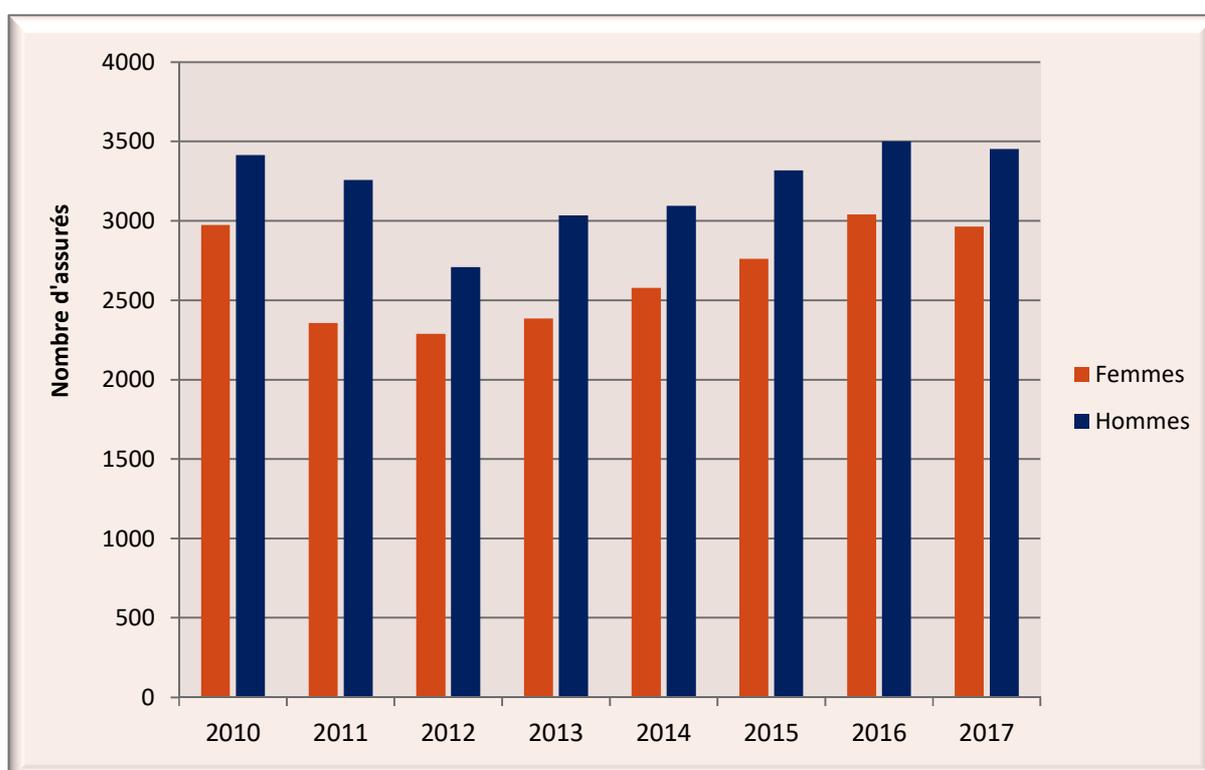
	2012	2013	2014	2015	2016*	2017
Littoral	37'041'045	41'737'209	45'872'193	45'698'519	53'432'567	89'614'496
Montagnes	22'727'598	25'720'767	25'062'590	29'752'084	34'870'597	
Val-de-Travers (dès 2011)	3'546'911	3'997'878	4'052'475	5'246'750	6'209'962	
TOTAUX	63'315'554	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126	89'614'496
<i>Variation annuelle</i>	-6.0%	12.9%	4.9%	7.6%	17.1%	-5.2%
Taux de chômage NE (moyenne annuelle)	4.7%	5.2%	5.1%	5.3%	5.8%	5.6%

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

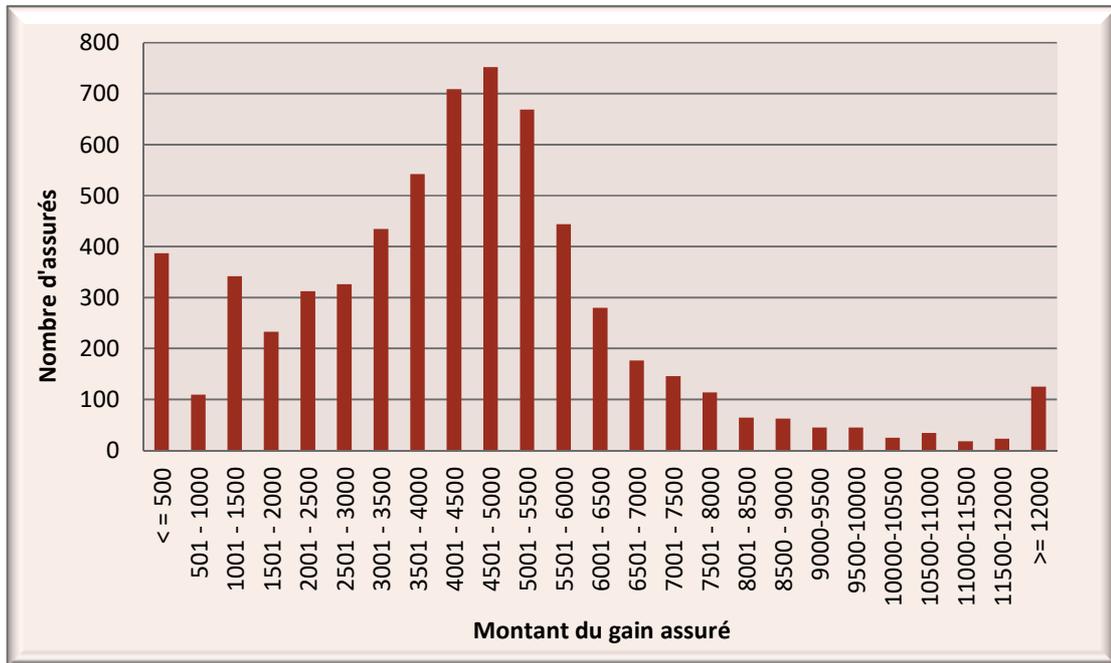


4.4 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HOMMES ET FEMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC

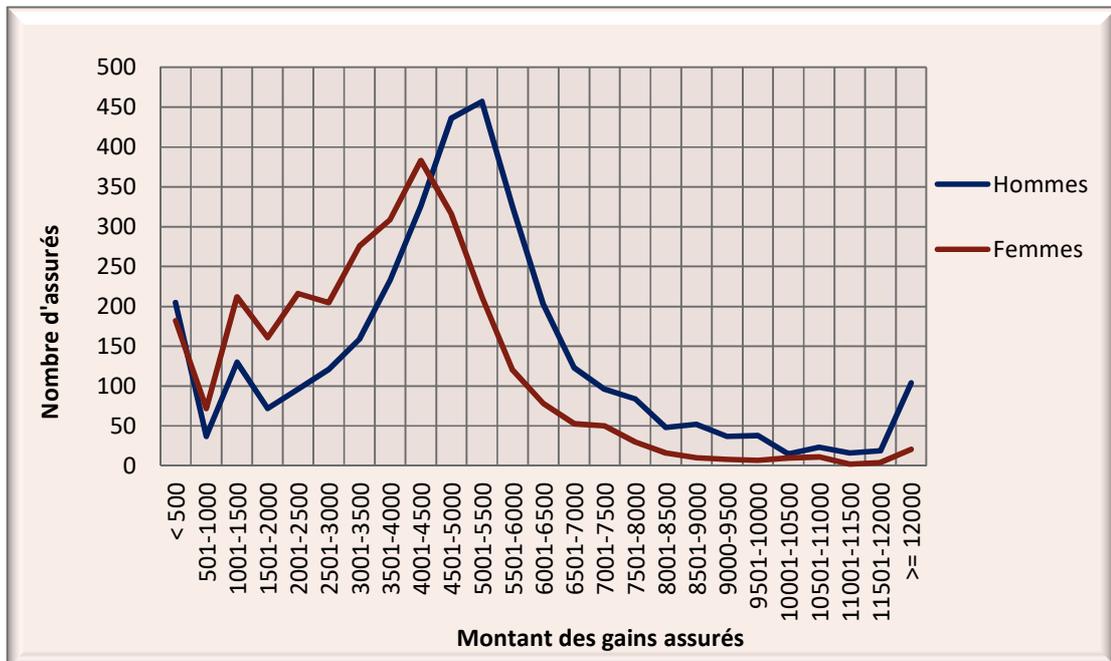
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'hommes	3'415	3'257	2'708	3'034	3'095	3'318	3'501	3453
Nombre de femmes	2'973	2'357	2'289	2'385	2'579	2'761	3'041	2964
TOTAUX	6'388	5'614	4'997	5'419	5'674	6'079	6'542	6417



4.5 NOMBRE DE PERSONNES INDEMNISÉES PAR LA CCNAC EN 2017 PAR GAIN ASSURÉ

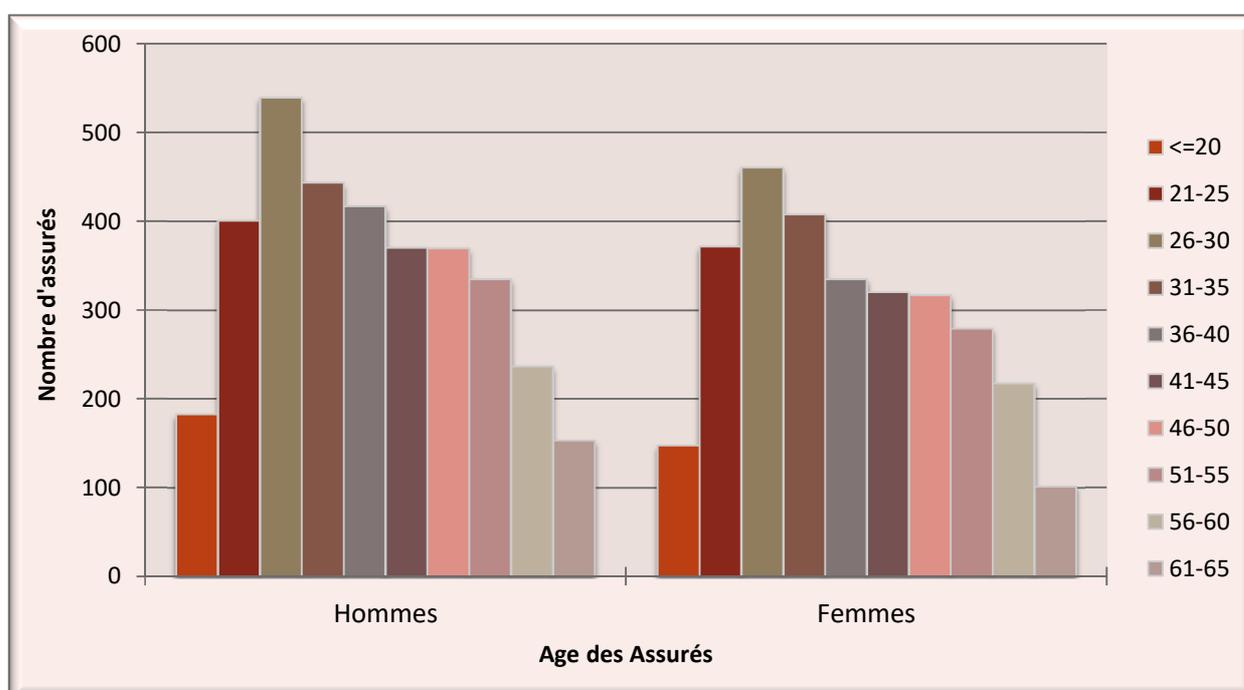


4.6 COMPARAISON ENTRE FEMMES ET HOMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2017 PAR GAIN ASSURÉ



4.7 NOMBRE D'ASSURÉS INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2017 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	183	401	539	444	417	371	370	336	238	154	3453
Femmes	148	372	461	408	336	321	317	280	219	102	2964
TOTAUX	331	773	1000	852	753	692	687	616	457	256	6417



5 JURIDIQUE

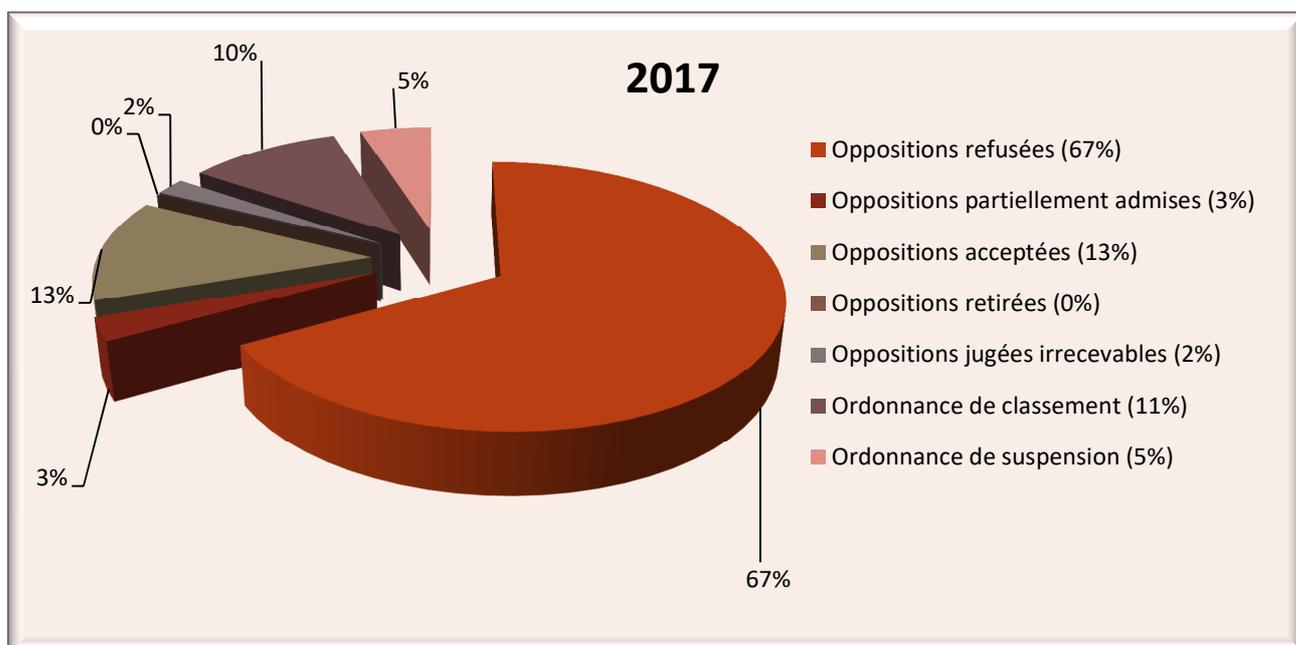


5.1 OPPOSITIONS

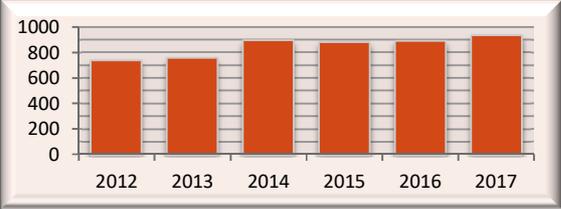
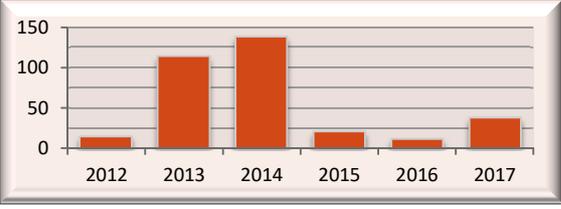
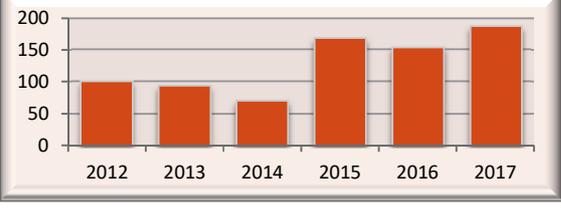
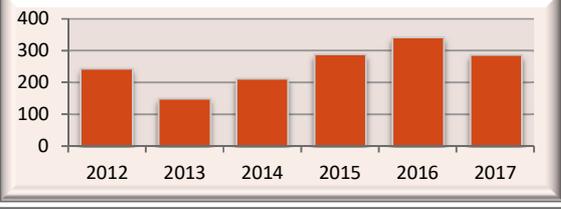
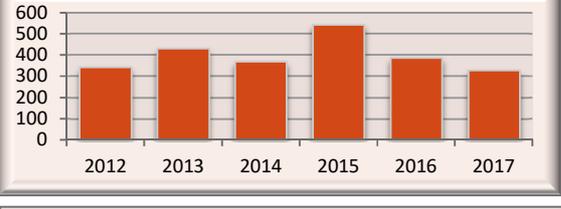
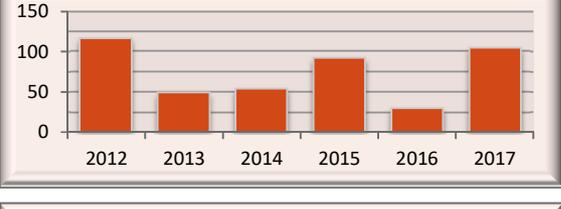
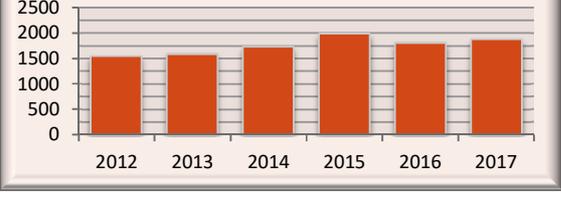
Dès le 1^{er} janvier 2003, la nouvelle loi sur la partie générale des assurances sociales (LPGA) est entrée en vigueur. Les assurés disposent d'une possibilité de faire opposition aux décisions rendues par la CCNAC dans le cadre du traitement de leur dossier.

Pour 2017, 142 oppositions (164 en 2016) ont été déposées auprès de l'Administration centrale.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Refusées	86	95	72	99	104	121	95
Partiellement admises	4	3	2	9	3	8	4
Acceptées	10	11	18	17	10	17	18
Oppositions retirées	0	0	0	0	0	0	0
Jugées irrecevables	0	7	6	2	3	2	3
Ordonnances de classement	5	7	8	5	13	8	15
Ordonnances de suspension	2	4	5	10	23	8	7
TOTAUX	107	127	111	142	156	164	142

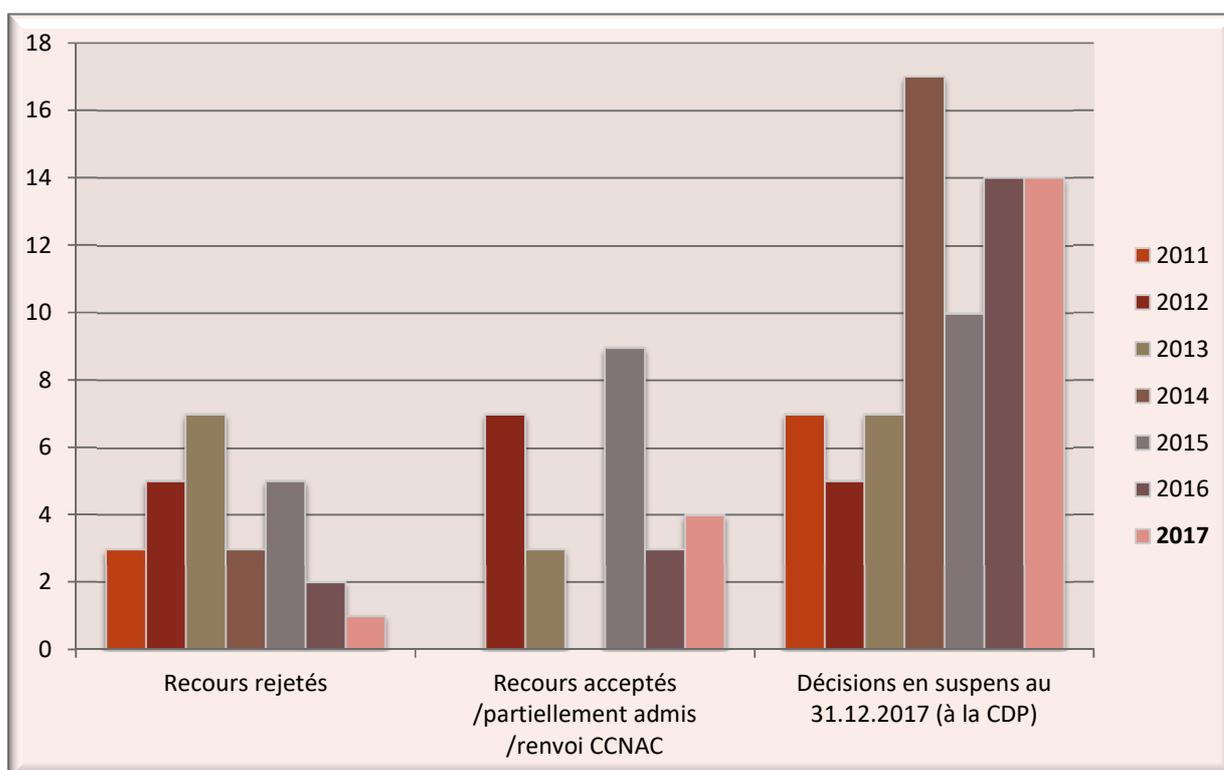


5.2 ÉVOLUTION DES DÉCISIONS ADMINISTRATIVES

Refus du droit aux indemnités à des personnes ne remplissant pas les conditions requises pour l'indemnisation	2017	936	
	2016	891	
	2015	882	
	2014	893	
	2013	759	
	2012	738	
Refus d'indemniser durant le délai légal de congé	2017	38	
	2016	12	
	2015	21	
	2014	138	
	2013	114	
	2012	15	
Violation des obligations découlant du contrat de travail ayant donné lieu à la résiliation de celui-ci	2017	187	
	2016	154	
	2015	168	
	2014	71	
	2013	94	
	2012	101	
Résiliation du contrat de travail par l'assuré, sans avoir retrouvé un nouvel emploi	2017	285	
	2016	341	
	2015	287	
	2014	212	
	2013	150	
	2012	243	
Remboursement d'indemnités indûment touchées	2017	329	
	2016	385	
	2015	543	
	2014	368	
	2013	429	
	2012	342	
Motifs divers	2017	104	
	2016	30	
	2015	92	
	2014	54	
	2013	49	
	2012	116	
TOTAUX	2017	1879	
	2016	1813	
	2015	1993	
	2014	1736	
	2013	1595	
	2012	1552	

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Recours rejetés	3	5	7	3	5	2	1
Recours acceptés /partiellement admis /renvoi CCNAC	0	7	3	0	9	3	4
Décisions en suspens au 31.12.2017 (à la CDP)	7	5	7	17	10	14	14
TOTAUX	10	17	17	20	24	19	19



6 INDEMNITÉS VERSÉES AUX ENTREPRISES

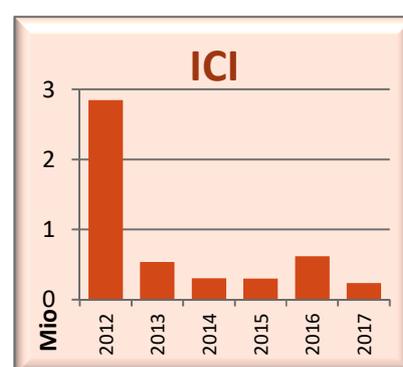
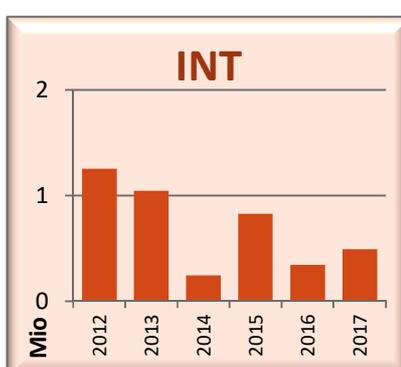
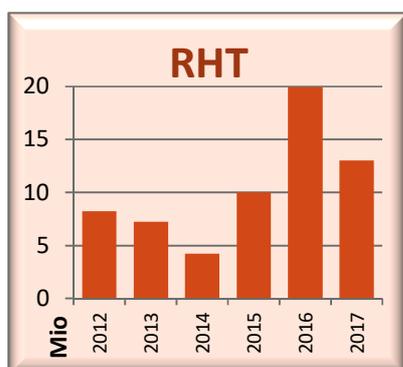
La CCNAC est à disposition des entreprises sises dans le canton afin de leur verser des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et des indemnités en cas d'intempéries (INT).

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			
2017	147	419'378	13'008'807.55
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
INT indemnités en cas d'intempéries			
2017	28	20'781	494'788.80
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
ICI indemnités en cas d'insolvabilité			
2017	13		240'762.90
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



6.2 CHIFFRES CLÉS



		2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹	2017
IC	Indemnité journalière de chômage nette moyenne (CHF)	153.75	159.15	162.55	163.00	162.95	167.25	156.90
IC	Durée moyenne de l'indemnisation (jours)	77.55	86.20	90.50	90.90	90.21	96.43	91.00
RHT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	27.72	32.71	27.15	24.45	25.99	29.81	31.02
INT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	22.87	25.97	23.16	24.25	24.55	23.40	20.18

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

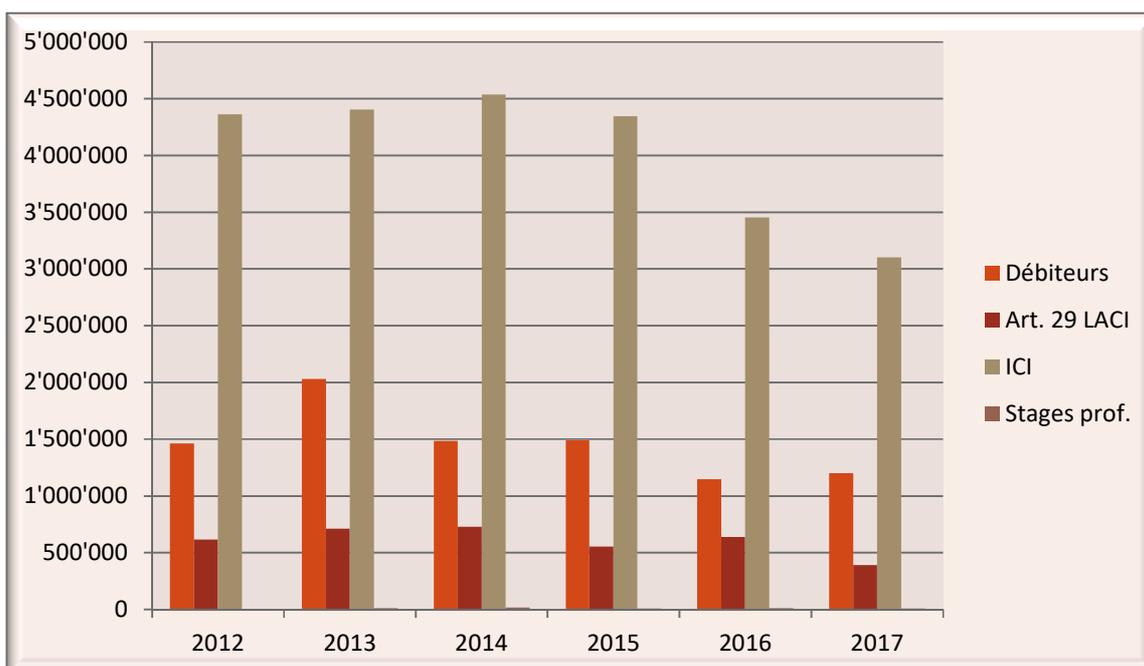
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
IC	CH	4'157'900'000	4'277'100'000	4'809'100'000	4'907'200'000	5'182'700'000	5'663'300'000	5'525'900'000
	NE	67'346'729	63'315'554	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126	89'614'497
	%	1.62%	1.48%	1.49%	1.53%	1.56%	1.67%	1.62%
RHT	CH	96'400'000	157'500'000	132'800'000	47'700'000	96'300'000	142'700'000	90'600'000
	NE	2'979'414	8'237'760	7'238'405	4'218'915	9'993'401	19'938'458	13'008'808
	%	3.09%	5.23%	5.45%	8.84%	10.38%	13.97%	14.35%
INT	CH	27'000'000	97'800'000	74'300'000	24'700'000	49'600'000	23'900'000	54'700'000
	NE	230'731	1'253'218	1'046'734	242'741	829'805	345'290	494'789
	%	0.85%	1.28%	1.41%	0.98%	1.67%	1.44%	0.90%
ICI	CH	21'900'000	36'600'000	33'300'000	31'500'000	34'500'000	35'900'000	33'200'000
	NE	2'845'037	535'871	535'871	304'924	300'477	618'900	240'763
	%	12.99%	1.46%	1.61%	0.97%	0.87%	1.72%	0.72%

7 COMPTABILITÉ

7.1 ÉVOLUTION DES CRÉANCES DE LA CAISSE EN CHF



	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Débiteurs	1'462'878.15	2'031'410.60	1'484'705.25	1'488'428.10	1'148'539.80	1'201'861.00
Art. 29 LACI	615'405.10	712'404.20	728'358.20	552'533.65	638'974.30	391'377.10
ICI	4'360'099.00	4'403'450.55	4'536'094.95	4'343'136.85	3'451'561.15	3'101'981.05
Stages prof.	4'798.55	11'459.00	16'670.10	7'695.95	10'227.20	9'782.45
TOTAUX	6'443'180.80	7'158'724.35	6'765'828.50	6'391'794.55	5'249'302.45	4'705'001.60



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

7.2 COMPTE D'EXPLOITATION 2017

	Dépenses CHF	Recettes CHF
Indemnités de chômage	98'026'637.70	
Indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail	13'008'807.55	
Indemnités en cas d'intempéries	494'788.80	
Indemnités en cas d'insolvabilité	240'762.90	
Frais afférents au projet	15'133'380.75	
Allocations de formation	636'927.40	
Cotisations sociales sur allocation de formation	75'489.55	
Frais de cours	2'124'527.60	
Allocations d'initiation au travail	719'111.90	
Contribution aux frais de déplacement	9'142.55	
Contribution aux frais de séjour hebdo.	7'883.90	
Frais de justice et de procédure	14'376.90	
Honoraires avocat privé	8'856.35	
Frais de poursuite	10'831.40	
Bonification pour risque de responsabilité du Fondateur	9'944.40	
Frais d'administration	3'694'638.05	
Différences d'arrondis (dépenses)	29.60	
Autres charges	45'669.95	
Produit insolvabilité		89'182.68
Produit stages professionnels		104'645.20
Remboursement d'anciennes prestations		19'653.30
Produit responsabilité du fondateur CCh		1'593.60
Cotisations AVS sur IC		4'949'417.95
Cotisations LPP sur IC		354'651.20
Cotisations AANP sur IC		2'428'186.10
Produit provenant des frais de justice et de procédure		0.00
Remboursement de frais de poursuite		10'484.35
Intérêts créditeurs		20.15
Produit Remise spéciale de prestations		- 79.50
Différences d'arrondis (produits)		3.51
Avances du SECO		126'500'000.00
SOUS-TOTAUX	134'261'807.25	134'457'758.54
Résultat 2017 Excédent de recettes	195'951.29	0
TOTAUX	134'457'758.54	134'457'758.54

7.3 BILAN 2017

		Actifs CHF	Passifs CHF
Caisses		1'795.90	
Poste		7'470.30	
Banques		1'795'802.50	
Demandes de restitution		1'201'861.00	
Avances aux assurés		43'500.00	
Créances fondées sur l'art. 29 LACI		391'377.10	
Créances en cas d'insolvabilité		3'101'981.05	
Créances stages professionnels		9'782.45	
Actifs transitoires		292'878.80	
Machines et mobilier de bureau		9'392.00	
Logiciels		1'727.00	
Matériel informatique		38'279.00	
Transformations immobilières		4.00	
Dettes à court terme IC MMT INT RHT ICI			50'895.85
Compte de passage pour retours provenant de la GB			1'729.00
Provision pour créances fondées sur l'art. 29 LACI			391'377.10
Provision pour créances en cas d'insolvabilité			3'101'981.05
Provision pour créances stages professionnels			10'467.55
Créanciers frais administratifs			-3'413.20
Passifs transitoires			15'641.75
Compte de passage pour rachat d'ADB			2'361.90
Compte de passage pour les salaires			0.00
SOUS-TOTAUX		6'895'851.10	3'571'041.00
Fonds de roulement au 01.01. 2017	2'003'529.82		
Résultat de l'exercice 2017	195'951.29		
Fonds de roulement au 31.12. 2017			3'324'810.10
TOTAUX		6'895'851.10	6'895'851.10

8 STATISTIQUES 2017 DU SITE INTERNET CCNAC (WWW.NE.CH/CCNAC)

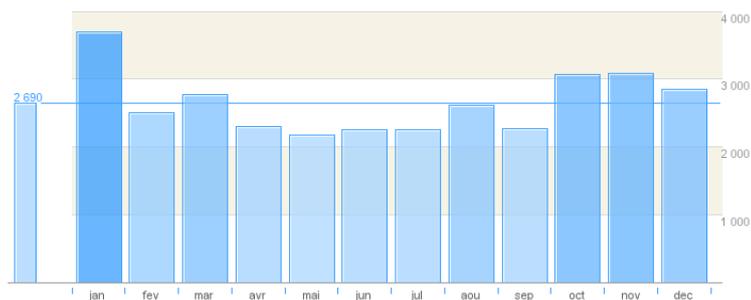
8.1 CONSULTATION

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



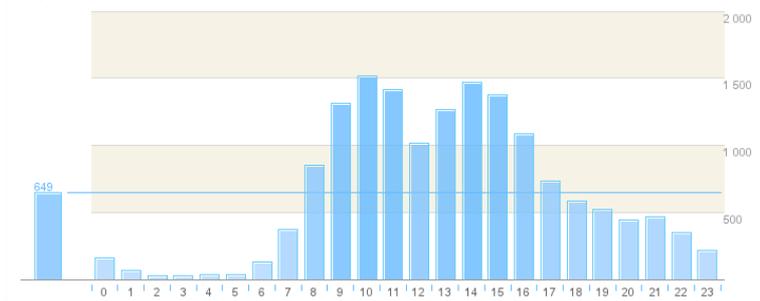
Nombre de pages vues mensuelles

• pages vues
• de janvier 2017 à décembre 2017



Nombre de visites par tranche horaire

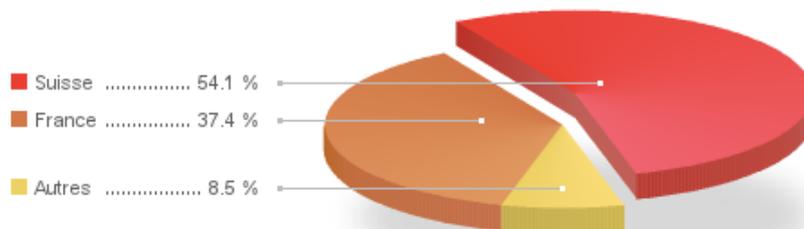
• visites
• de janvier 2017 à décembre 2017



8.2 INTERNAUTES

Nationalité de vos visiteurs

• visites
• de janvier 2017 à décembre 2017



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.

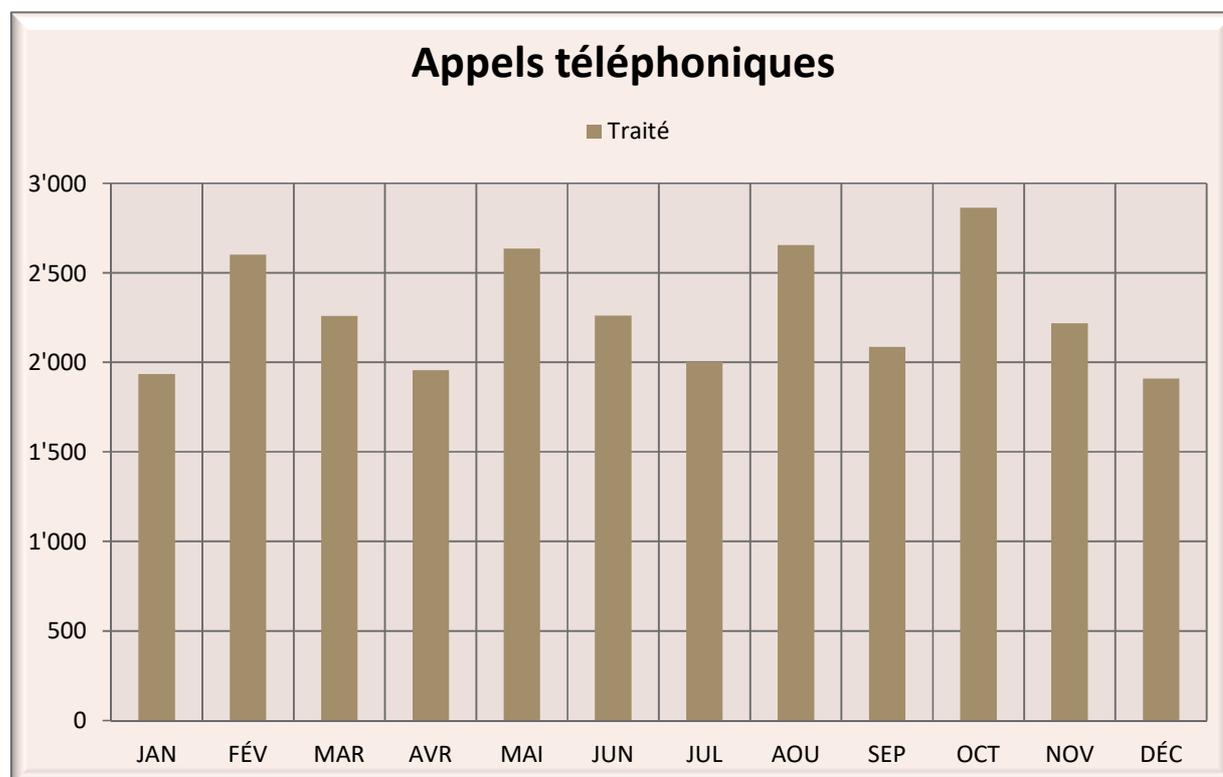
En 2017, nous avons traité **27'387** appels, soit en moyenne, près de **110 appels par jour** ouvré.

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	1'935	2'601	2'259	1'956	2'636	2'261	2'002	2'656	2'086	2'864	2'220	1'911





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 7.5 millions soumise à cotisations et près de 1'700 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

	2013	2014	2015*	2016	2017
Nb d'employeurs inscrits	365	380	403	457	442
Nb de dossiers ouverts	460	533	640	766	802
Nb de relations de travail	1'760	2'051	2'361	2'361	2580
Nb de femmes affiliées	831	962	2'054	2'294	2510
Nb d'hommes affiliés	71	60	65	67	70

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

10.1.2 Nombre de formulaires d'adhésion enregistrés par mois

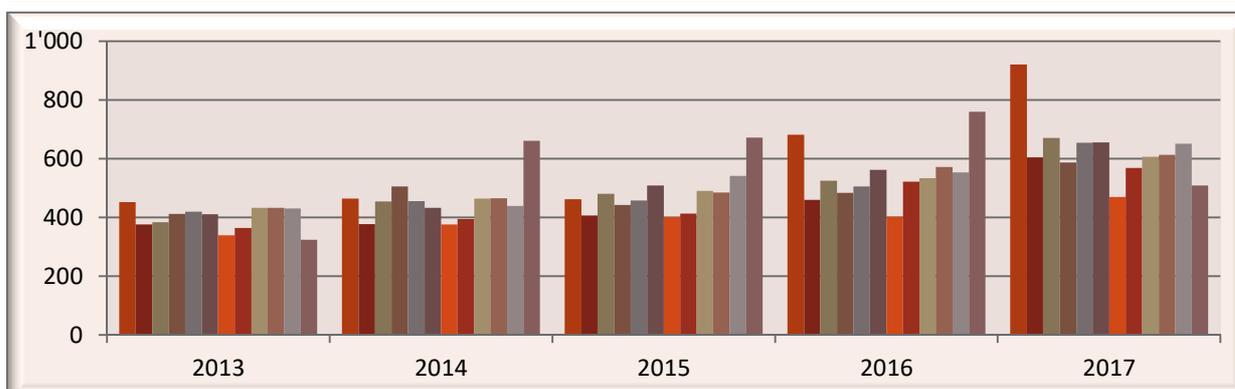
	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2017	106	59	69	65	58	58	46	68	84	77	67	45	802
2016	66	48	35	47	51	26	19	27	45	28	31	15	438
2015	48	24	46	30	41	43	23	37	58	46	44	14	454
2014	73	50	49	38	37	51	37	49	52	38	42	17	533
2013	48	31	41	35	37	43	24	50	53	37	41	20	460

10.1.3 Nombre de salaires annoncés par mois

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2017	1685	1702	1737	1729	1743	1731	1405	1659	1719	1751	1766	1710	20337
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

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
2017	920	604	670	587	655	656	470	568	606	613	652	509	7'510
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



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 a conduit à la fermeture définitive, au 30 juin 2017, du Centre Suisse de Microfilmage.

Toutefois, durant encore 10 ans, nous assurerons 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.



12 CONCLUSIONS

Avec un apport de près de 130 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