



CAISSE
CANTONALE
NEUCHÂTOISE
ASSURANCE
CHÔMAGE

91^{ème} RAPPORT DE GESTION

2018



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

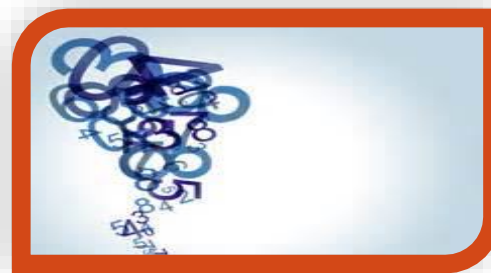
SECO Secrétariat d'État à l'économie

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

2018 (2017)



7'545 (7'981)
assurés inscrits
auprès de la CCNAC

[Page 7]

2.4 mio (13.0 mio)
indemnités RHT versées

[Page 16]

469'203 (591'197)
nombre d'indemnités
de chômage versées

[Page 8]

3.15 mio (4.70 mio)
montant des créances

[Page 18]

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

[Page 9]

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

[Page 24]

162 (142)
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 2018	3
3 Généralités	4
3.1 Conjoncture.....	4
3.2 Les principaux indicateurs 2018.....	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 2018 par gain assuré.....	11
4.6 Comparaison entre femmes et hommes indemnisés par la CCNAC en 2018 par gain assuré.....	11
4.7 Nombre d'assurés indemnisés par la CCNAC en 2018 par sexe et par classe d'âge.....	12
13	
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 2018	19
7.3	Bilan 2018.....	20
8	Site internet CCNAC www.ne.ch/CCNAC	21
8.1	Refonte complète du site internet.....	21
8.2	Intégration de vidéos explicatives	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

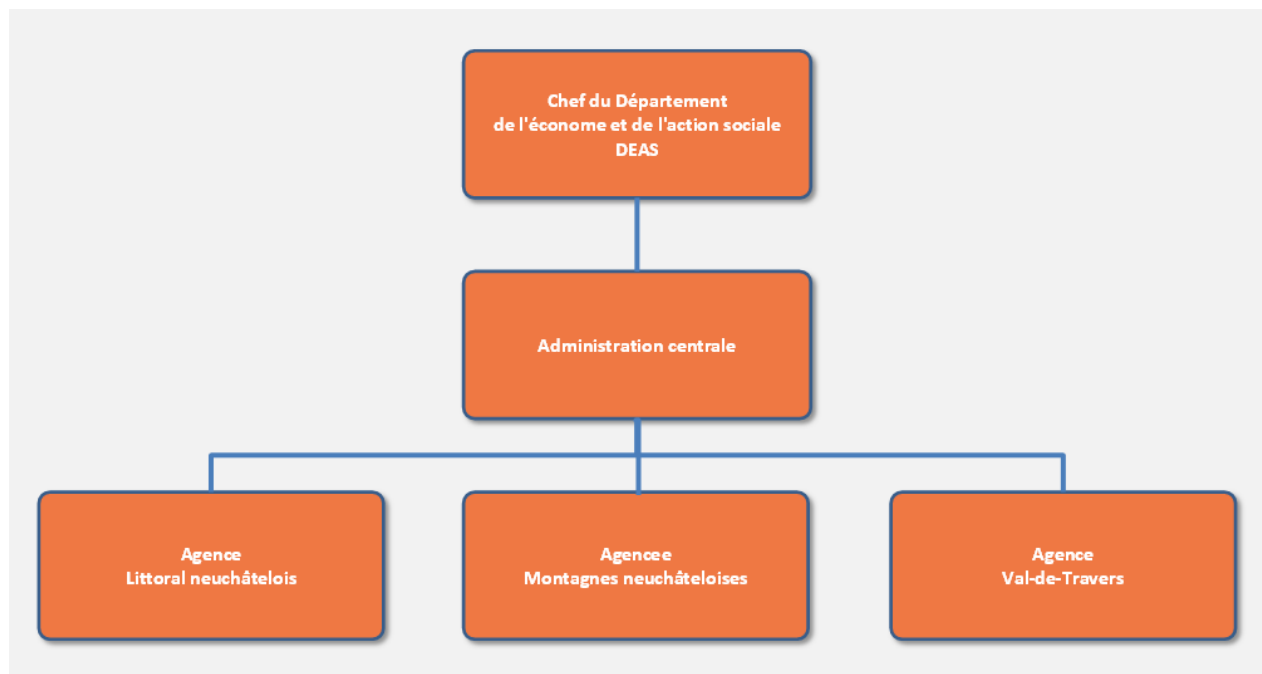
1 INTRODUCTION

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.

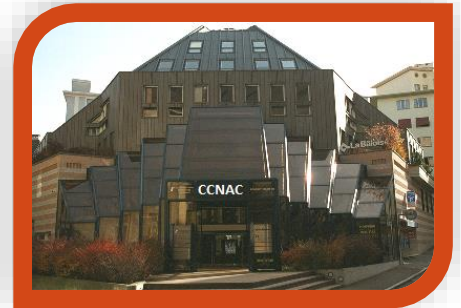
La CCNAC est au service des personnes et des entreprises situées dans le Canton de Neuchâtel pour leur fournir des renseignements sur le droit aux prestations et pour assurer le versement desdites prestations.



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

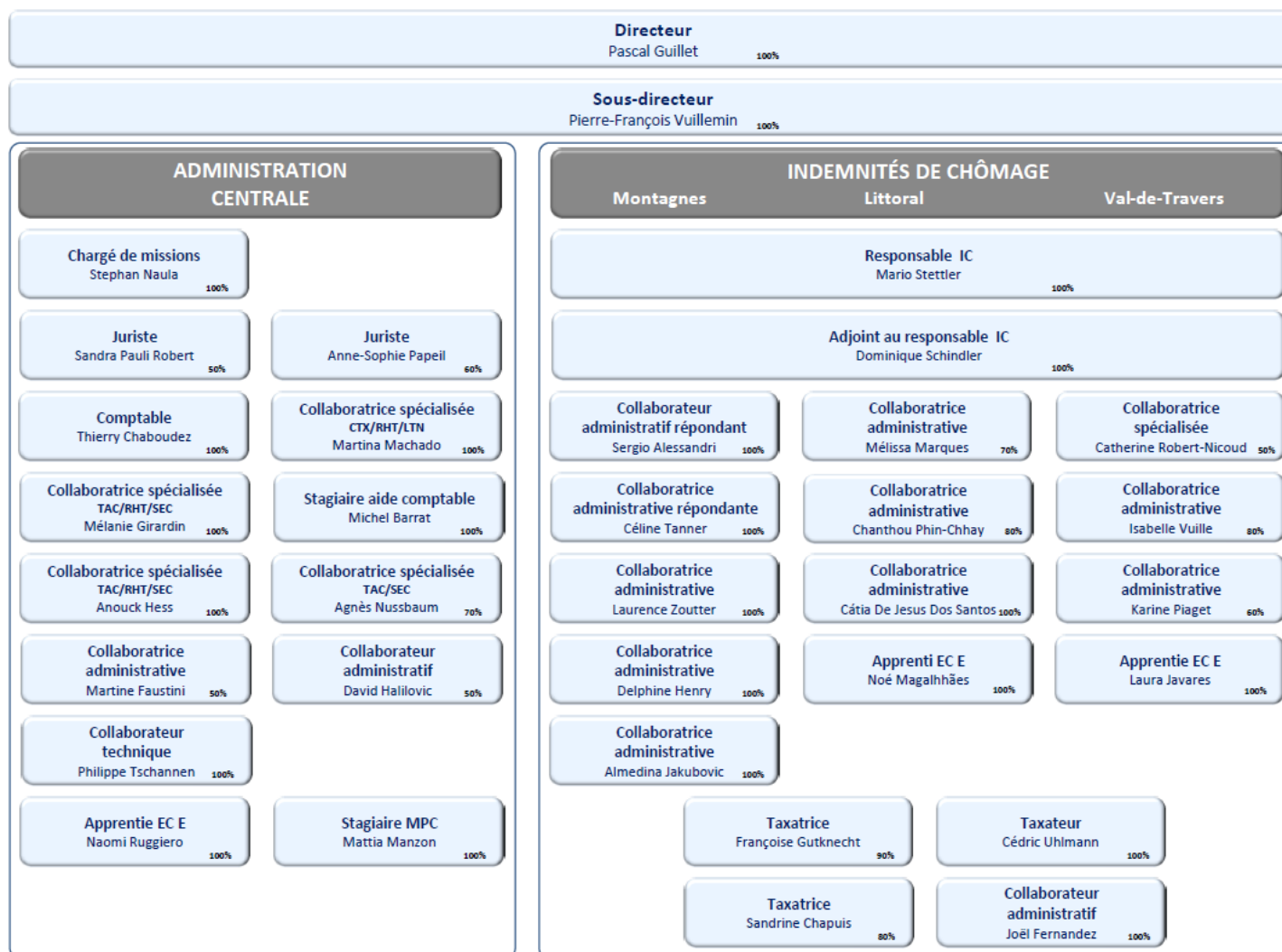
- des Montagnes à La Chaux-de-Fonds
- du Littoral à Neuchâtel et
- du Val-de-Travers à Fleurier

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



2.3 ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2018



3 GÉNÉRALITÉS

3.1 CONJONCTURE

La conjoncture économique 2018 a poursuivi sur la lancée de 2017 avec une amélioration dans quasi tous les secteurs par rapport à l'année précédente.

Cette bonne santé de l'économie neuchâteloise s'est illustrée également dans le montant des prestations versées par la CCNAC qui est en fort recul. C'est principalement le cas pour le domaine de la réduction de l'horaire de travail dont le montant n'a pas dépassé 2,5 millions alors qu'il était encore de plus de 13 millions en 2017 et de près de 20 millions en 2016.

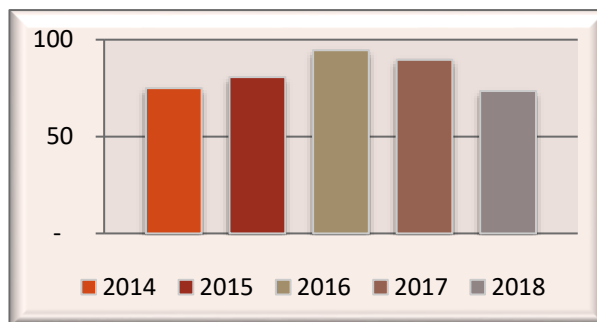
Cette tendance devrait encore se poursuivre durant le 1er semestre 2019 avec un tassement plus ou moins prononcé dans le second semestre de l'année prochaine.

Le climat international risque d'influencer de manière prépondérante l'évolution économique, surtout en fin d'année 2019

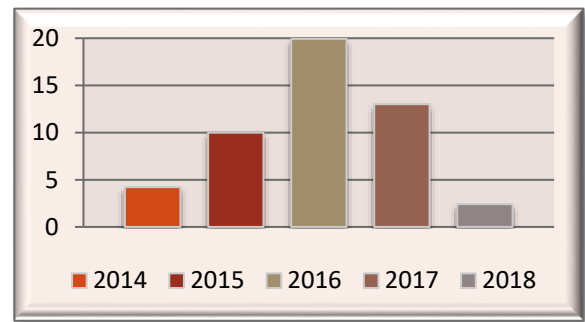


3.2 LES PRINCIPAUX INDICATEURS 2018

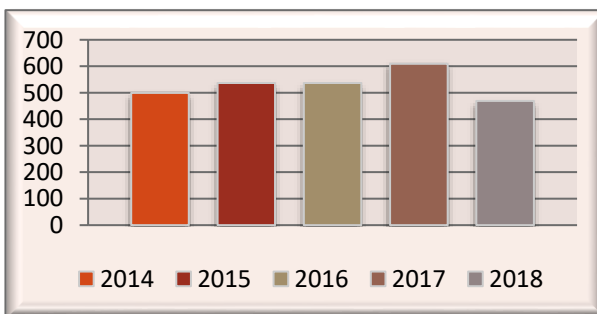
**Montant des prestations de chômage
allouées par CCNAC (en mio de francs)**



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



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



3.3 ORGANISATION

L'année 2018 a été marquée par le choix du fournisseur informatique pour l'élaboration et la mise en place du nouvel outil informatique métier qui sera mis à disposition de l'ensemble des caisses de chômage de Suisse. Après un appel d'offres et un recours d'un concurrent malheureux, le choix s'est porté sur une solution SAP avec la maison NOVO à Berne comme répondant du projet.

La CCNAC est très impliquée dans les groupes de travail pour l'élaboration de ce programme, en particulier dans le groupe d'examen et de validation des concepts.

La nouvelle solution s'appuiera sur l'automatisation des procédures simples et sur la mise à disposition d'un guichet sécurisé permettant aux assurés de disposer d'une interface individualisée avec leur caisse, disponible en tout temps.

Le système de contrôle interne sera également en grande partie intégré dans la solution SAP et permettra ainsi de réduire les risques d'erreurs dans le processus de détermination du droit et lors des paiements mensuels.

Ce changement s'apparente plus à une révolution qu'à une évolution. En effet, le système actuel a été mis en exploitation en 1992 et sa conception avait commencé en 1988. Comme la migration vers le nouveau système SIPAC 2.0 est prévue pour le mois d'avril 2021, cela fera près de 30 ans que l'outil actuel est utilisé. À l'évidence, les méthodes de travail ont changé fondamentalement et les possibilités techniques offertes par les nouveaux outils n'ont rien de comparables à celles de l'époque.

L'ensemble des processus de travail devront dès lors être passés en revue et adaptés durant les années 2019 et 2020 et des réglages seront encore nécessaires après l'introduction du nouveau système.

Ces changements induiront un effort important des collaboratrices et collaborateurs pour maîtriser à la fois l'outil et notre nouvel environnement professionnel. L'automatisation de plusieurs tâches et de nombreux contrôles permettra de mieux valoriser la qualification des collaboratrices et collaborateurs.

Il y a 3 ans déjà, nous avons entrepris de modifier notre organisation interne par anticipation et en prévision des changements auxquels nous nous attendons. De nombreuses prestations seront offertes en ligne et les flux (guichets, téléphones, courriel) vont subir de très grandes modifications durant les 3 à 5 prochaines années.

Il est dès lors probable que nous devons adapter également nos structures, en particulier, nos locaux pour répondre aux défis futurs qui nous attendent.

Les changements seront nombreux et ils devront intervenir alors que les prestations doivent être assurées dans les meilleures conditions possibles.

3.4 PERSONNEL

Durant l'année 2018, 46 personnes (32.45 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 :

- 34 personnes engagées durablement (27.14 EPT) pour la CCNAC et pour TAC,
- 2 stagiaires MPC 3+1 terminant leur année de stage en 2018 (1.23 EPT)
- 1 stagiaire EC 3+1 débutant une année de formation en 2018 (0.37 EPT)
- 1 apprentie terminant sa formation en 2018 (0.62 EPT)
- 2 apprentis EC 18 mois (avec maturité) débutant leur formation en 2018 (0.74 EPT)
- 1 apprentie poursuivant sa formation jusqu' en 2020 (0.37 EPT)
- 1 personne bénéficiant d'un stage de reclassement professionnel AI (1.00 EPT)
- 4 personnes ayant bénéficié d'un emploi temporaire (0.98 EPT)

La CCNAC s'engage également dans la formation d'apprentis et de stagiaires. En 2018, deux stagiaires MPC 3+1 ont obtenu leur CFC avec maturité professionnelle commerciale (MPC 3+1) et une apprentie a obtenu son CFC.

Arrivées

Un nouveau stagiaire (MPC 3+1) est arrivé à la CCNAC (08.2018-08.2019)

Une nouvelle apprentie EC (2^{ème} année) est arrivée à la CCNAC (08.2018-08.2020)

Deux nouveaux apprentis EC (18 mois) sont arrivés à la CCNAC (08.2018-02.2020)

Départs

Quatre 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 EC a obtenu son CFC

Mutations

Une personne a augmenté son taux d'activité de 20%

Une personne a temporairement augmenté son taux d'activité de 50%

Emplois temporaires

La CCNAC participe de longue date à l'effort de reclassement de personnes auxquelles elle offre des possibilités de placement temporaire. En 2018, la CCNAC a accueilli 4 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.

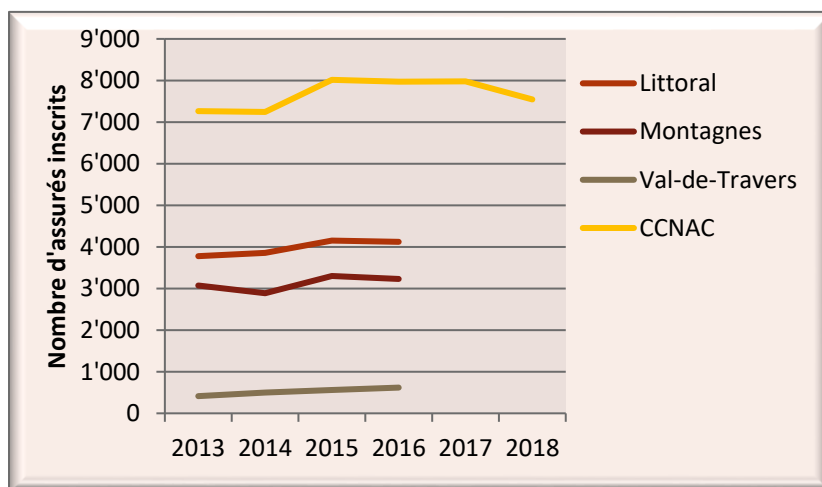
4 INDEMNITÉS DE CHÔMAGE – TABLEAUX ET GRAPHIQUES

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.

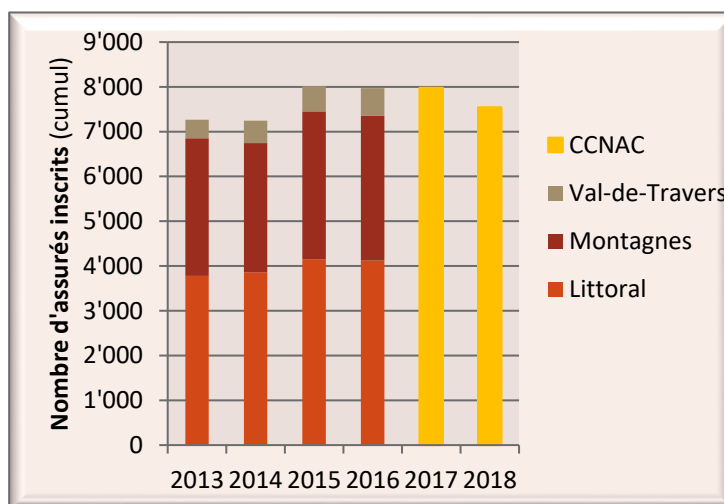


4.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ASSURÉS INSCRITS À LA CCNAC

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Littoral	3'778	3'858	4'152	4'123		
Montagnes	3'073	2'887	3'301	3'230	7'981	7'545
Val-de-Travers (dès 2011)	414	499	563	619		
TOTAUX	7'265	7'244	8'016	7'972	7'981	7'545
<i>Variation annuelle</i>	7.9%	-0.3%	10.7%	-0.5%	0.1%	-5.5%

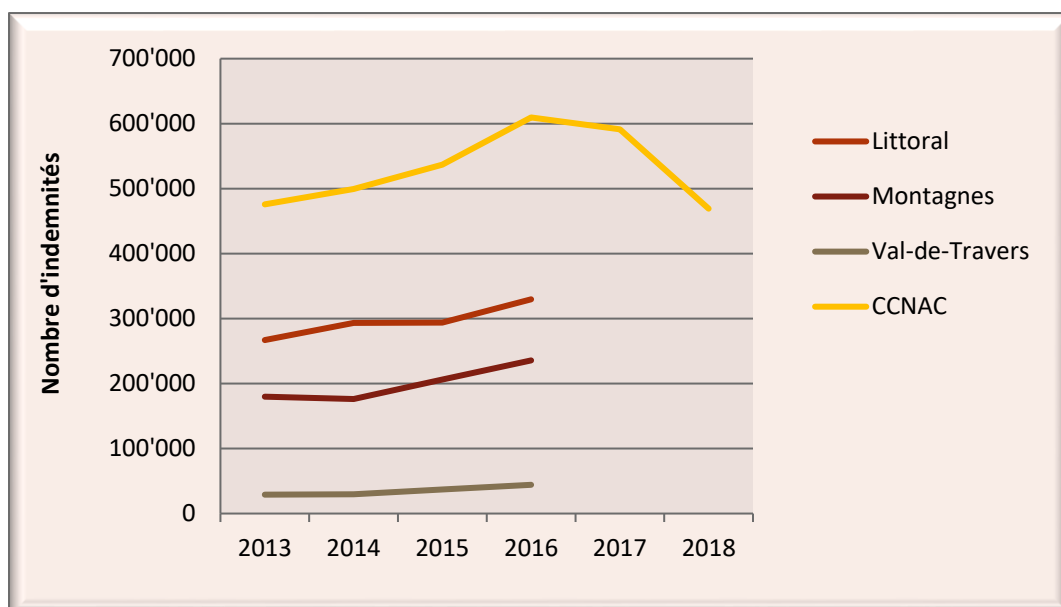
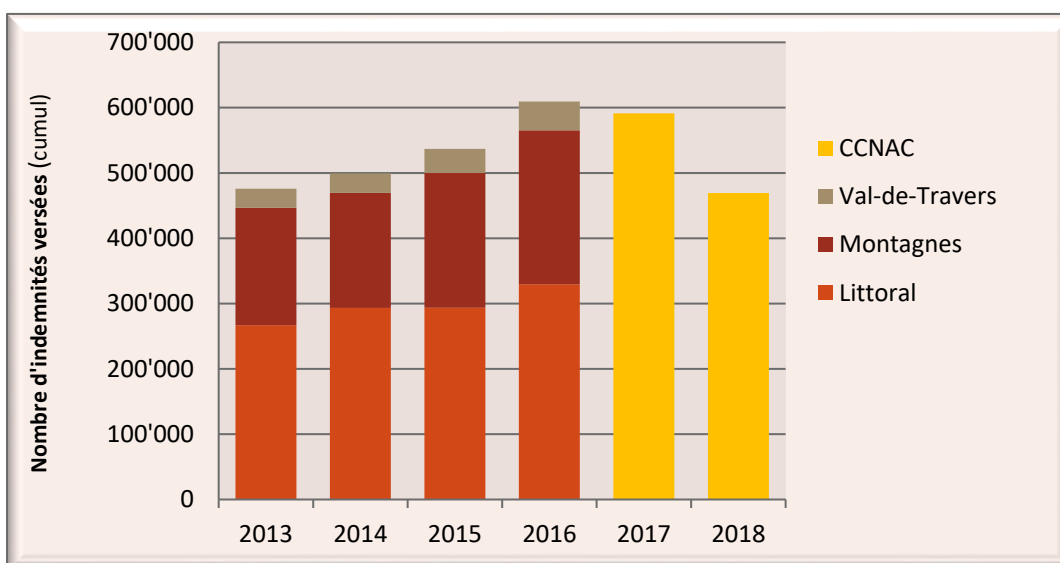


Dès 2017, suite à l'abandon du traitement par site au profit d'un traitement globalisé, ces indicateurs sont consolidés pour l'ensemble de la CCNAC.



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

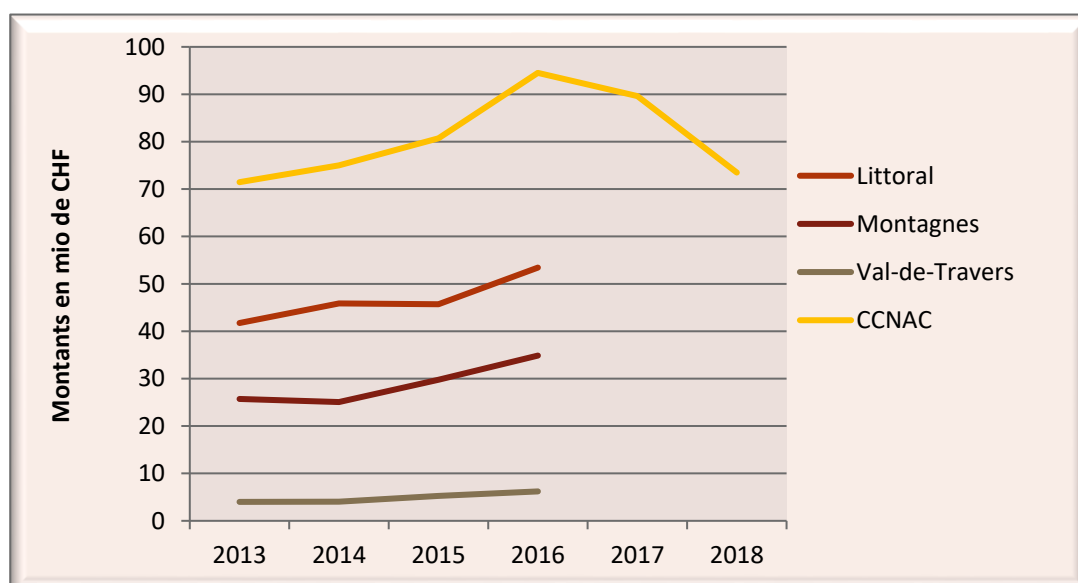
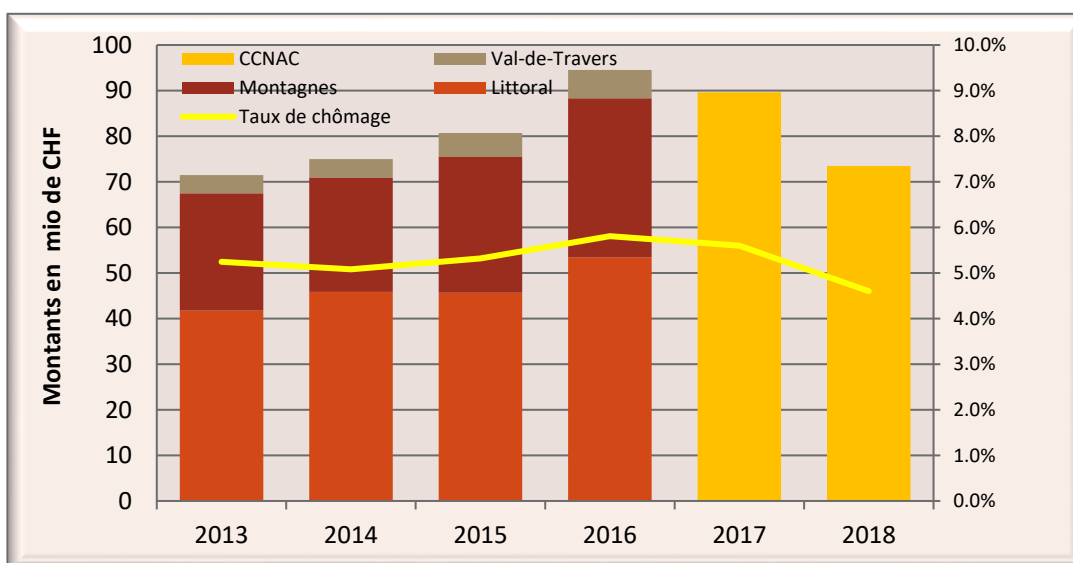
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Littoral	266'969	293'340	293'721	329'660		
Montagnes	179'845	176'238	206'090	235'634	591'197	469'203
Val-de-Travers (dès 2011)	29'079	29'735	37'046	44'215		
TOTAUX	475'893	499'313	536'857	609'509	591'197	469'203
<i>Variation annuelle</i>	15.7%	4.9%	7.5%	13.5%	-3.0%	-20.6%



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

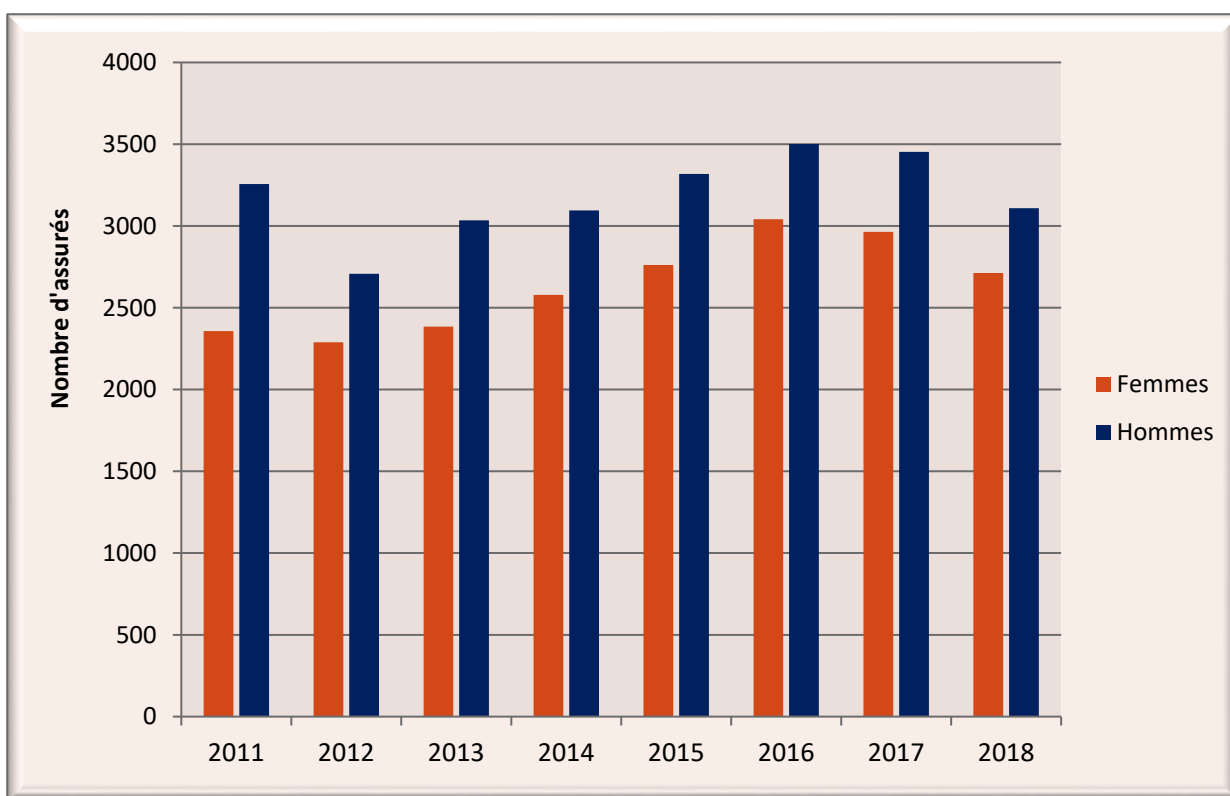
	2013	2014	2015	2016*	2017	2018
Littoral	41'737'209	45'872'193	45'698'519	53'432'567		
Montagnes	25'720'767	25'062'590	29'752'084	34'870'597	89'614'496	73'471'138
Val-de-Travers (dès 2011)	3'997'878	4'052'475	5'246'750	6'209'962		
TOTAUX	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126	89'614'496	73'471'138
<i>Variation annuelle</i>	12.9%	4.9%	7.6%	17.1%	-5.2%	-18.0%
Taux de chômage NE (moyenne annuelle)	5.2%	5.1%	5.3%	5.8%	5.6%	4.6%

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

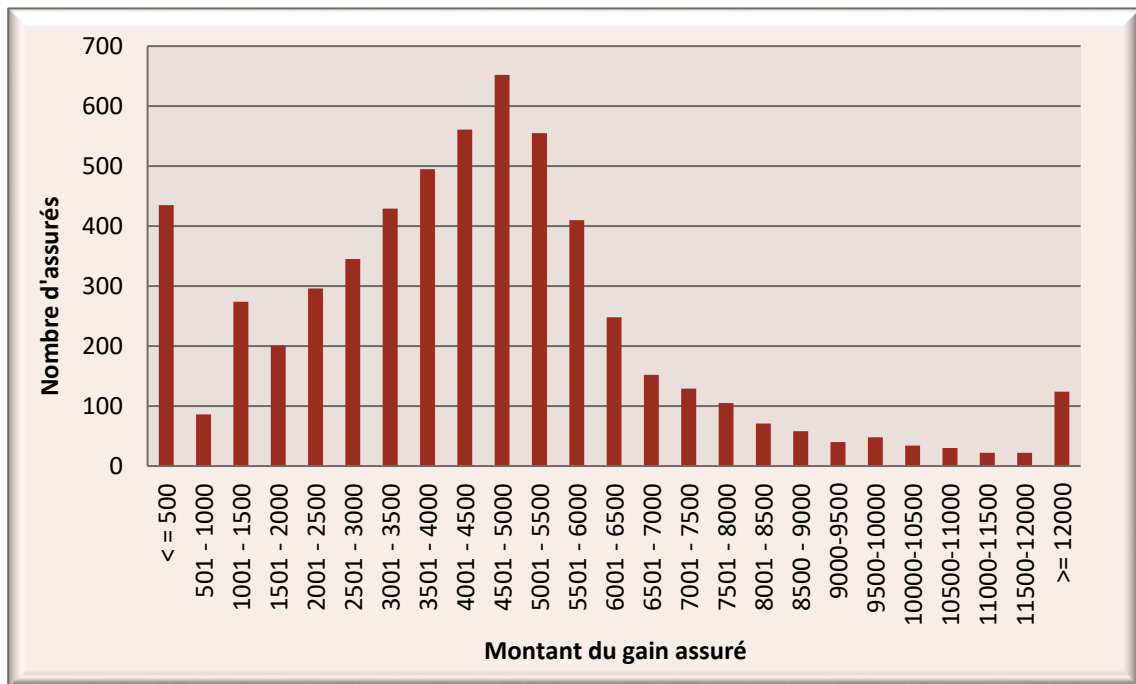


4.4 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HOMMES ET FEMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC

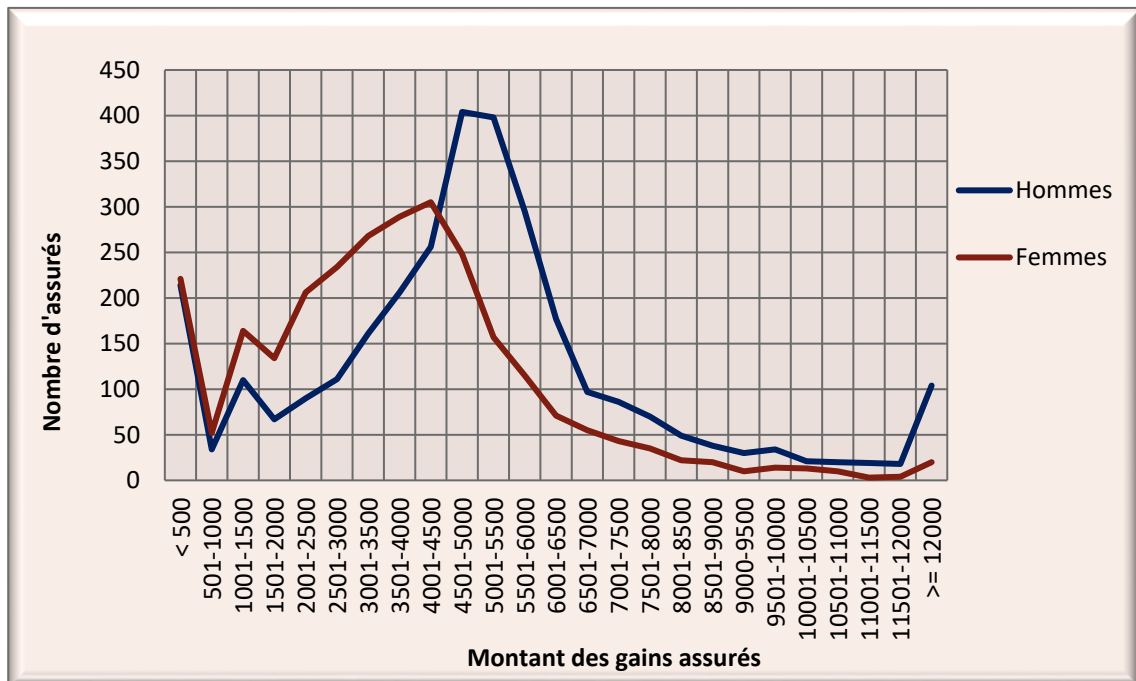
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'hommes	3'257	2'708	3'034	3'095	3'318	3'501	3453	3109
Nombre de femmes	2'357	2'289	2'385	2'579	2'761	3'041	2964	2713
TOTAUX	5'614	4'997	5'419	5'674	6'079	6'542	6417	5822



4.5 NOMBRE DE PERSONNES INDEMNISÉES PAR LA CCNAC EN 2018 PAR GAIN ASSURÉ

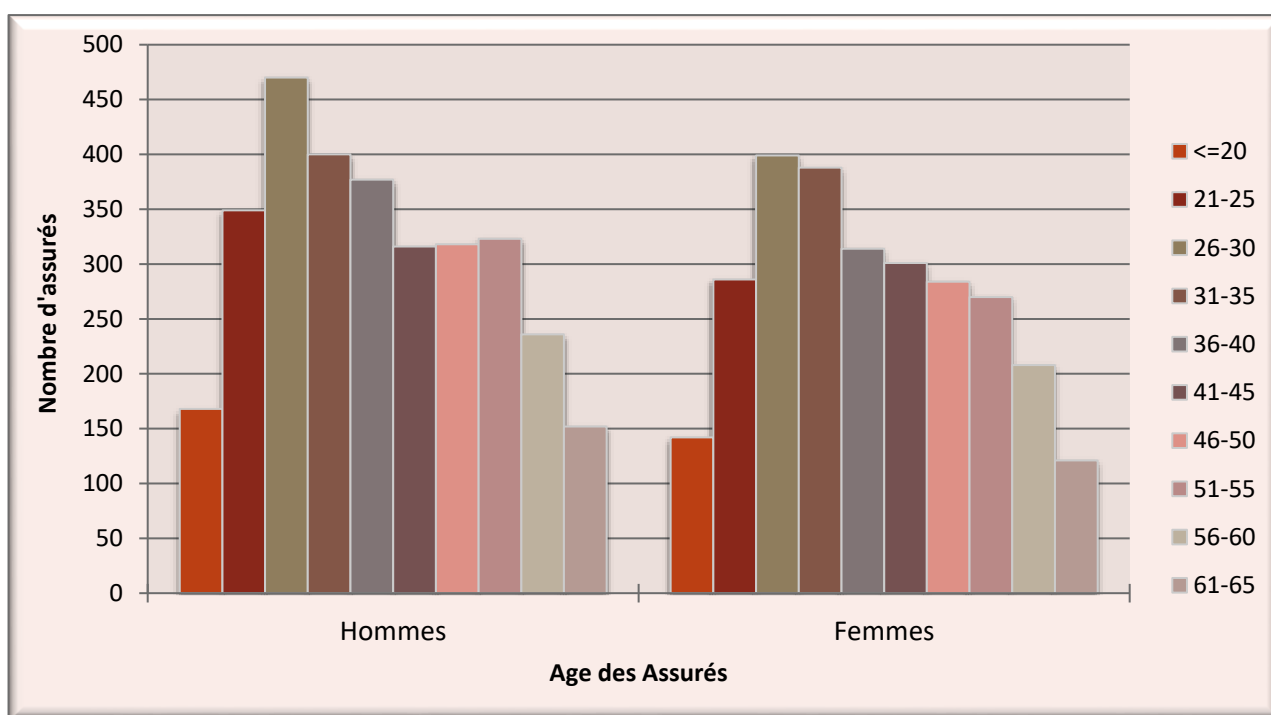


4.6 COMPARAISON ENTRE FEMMES ET HOMMES INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2018 PAR GAIN ASSURÉ



4.7 NOMBRE D'ASSURÉS INDEMNISÉS PAR LA CCNAC EN 2018 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	168	349	470	400	377	316	318	323	236	152	3109
Femmes	142	286	399	388	314	301	284	270	208	121	2713
TOTAUX	310	635	869	788	691	617	602	593	444	273	5822



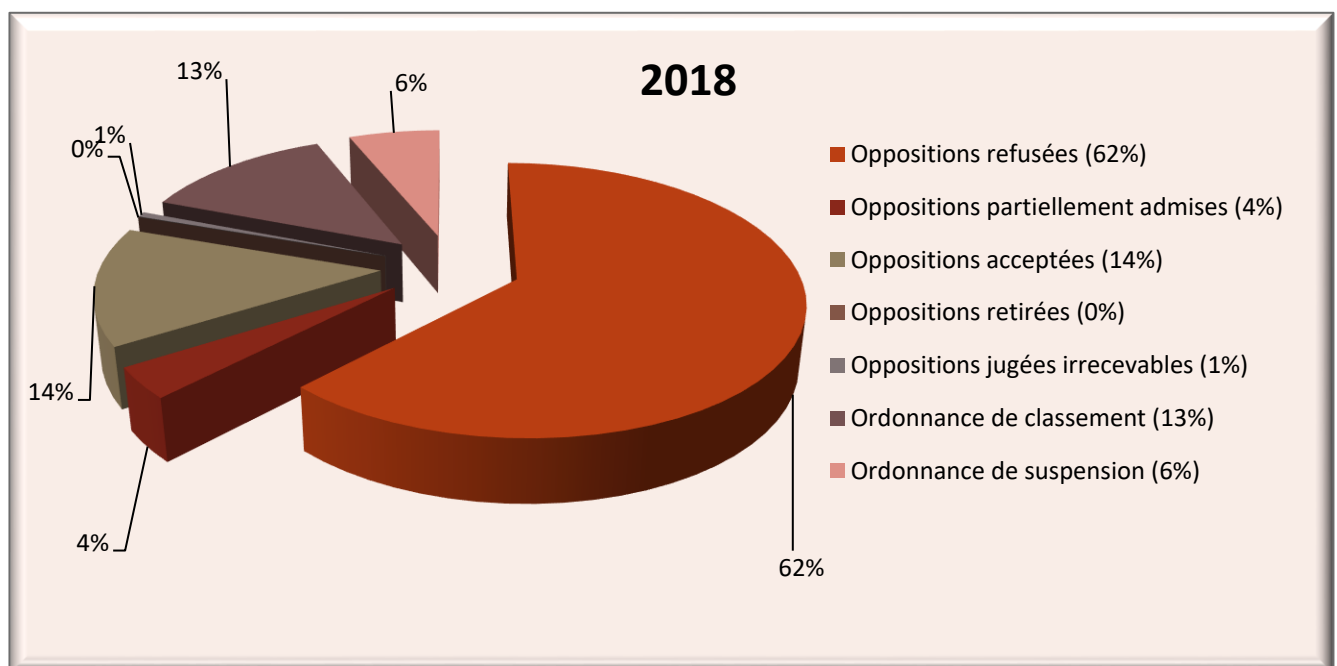
5 JURIDIQUE

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.

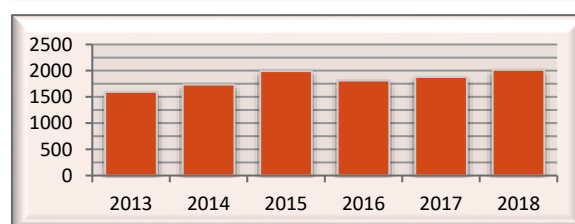
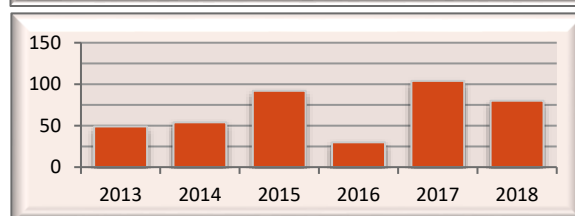
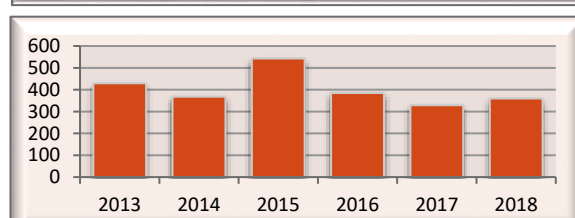
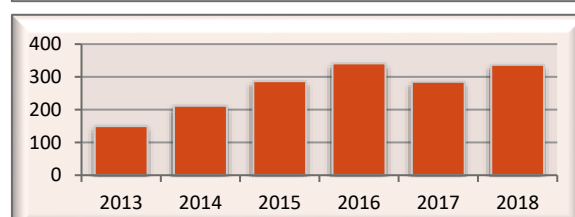
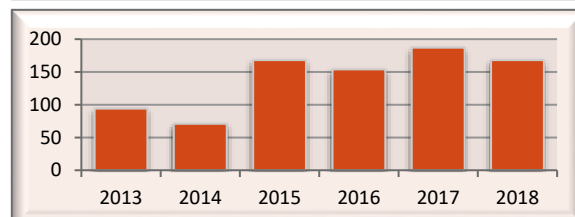
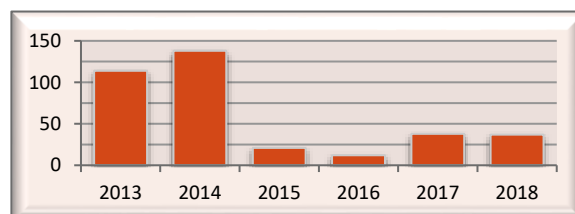
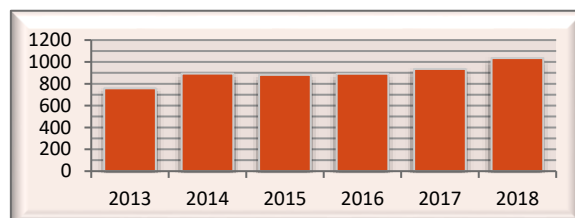
Pour 2018, 152 oppositions (142 en 2017) ont été déposées auprès de l'Administration centrale.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Refusées	95	72	99	104	121	95	101
Partiellement admises	3	2	9	3	8	4	6
Acceptées	11	18	17	10	17	18	23
Oppositions retirées	0	0	0	0	0	0	0
Jugées irrecevables	7	6	2	3	2	3	1
Ordonnances de classement	7	8	5	13	8	15	21
Ordonnances de suspension	4	5	10	23	8	7	10
TOTAUX	127	111	142	156	164	142	162



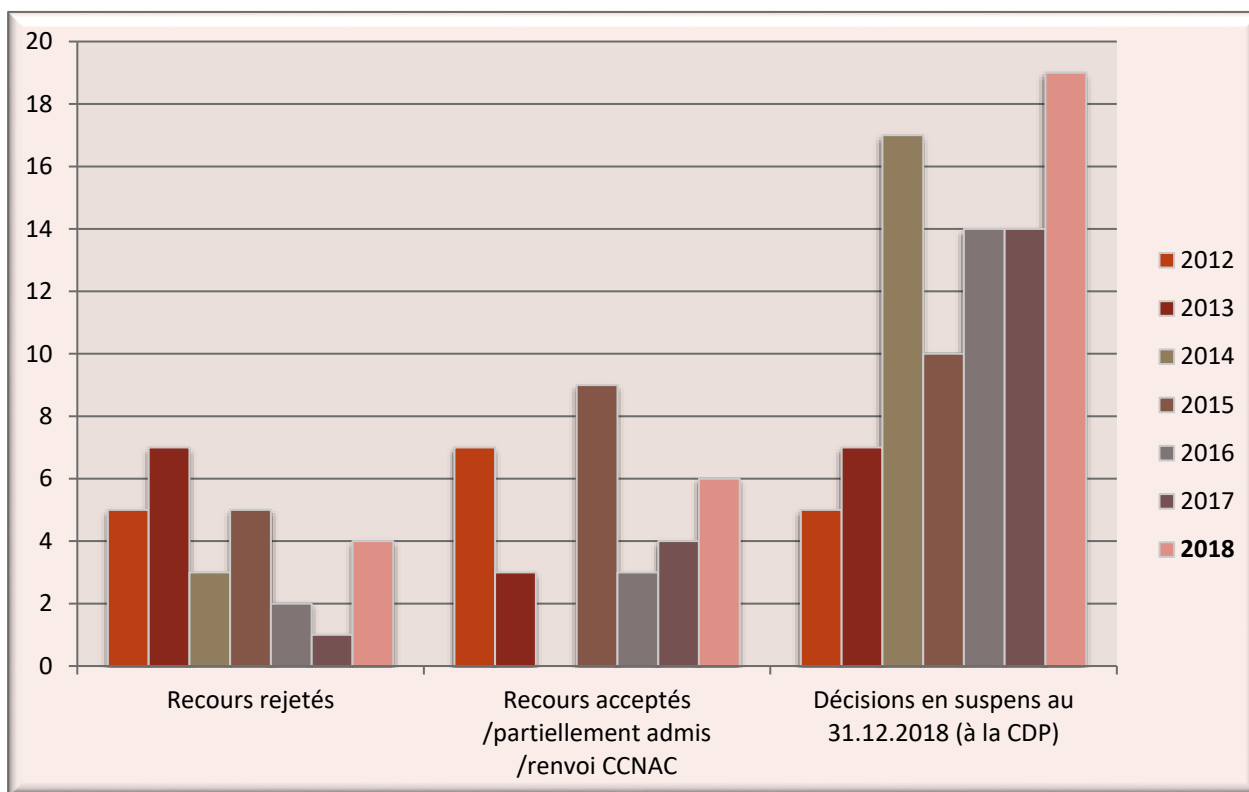
5.2 ÉVOLUTION DES DÉCISIONS ADMINISTRATIVES

Refus du droit aux indemnités à des personnes ne remplissant pas les conditions requises pour l'indemnisation	2018	1035
	2017	936
	2016	891
	2015	882
	2014	893
	2013	759
Refus d'indemniser durant le délai légal de congé	2018	37
	2017	38
	2016	12
	2015	21
	2014	138
	2013	114
Violation des obligations découlant du contrat de travail ayant donné lieu à la résiliation de celui-ci	2018	168
	2017	187
	2016	154
	2015	168
	2014	71
	2013	94
Résiliation du contrat de travail par l'assuré, sans avoir retrouvé un nouvel emploi	2018	337
	2017	285
	2016	341
	2015	287
	2014	212
	2013	150
Remboursement d'indemnités indûment touchées	2018	360
	2017	329
	2016	385
	2015	543
	2014	368
	2013	429
Motifs divers	2018	80
	2017	104
	2016	30
	2015	92
	2014	54
	2013	49
TOTAUX	2018	2017
	2017	1879
	2016	1813
	2015	1993
	2014	1736
	2013	1595



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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Recours rejetés	5	7	3	5	2	1	4
Recours acceptés /partiellement admis /renvoi CCNAC	7	3	0	9	3	4	6
Décisions en suspens au 31.12.2018 (à la CDP)	5	7	17	10	14	14	19
TOTAUX	17	17	20	24	19	19	29



6 INDEMNITÉS VERSÉES AUX ENTREPRISES

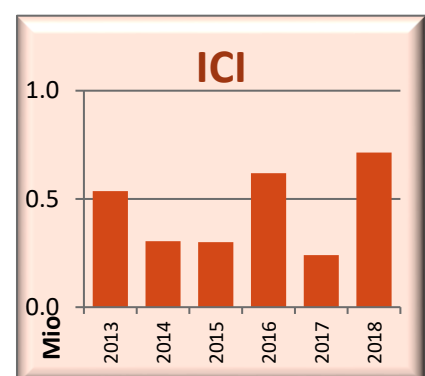
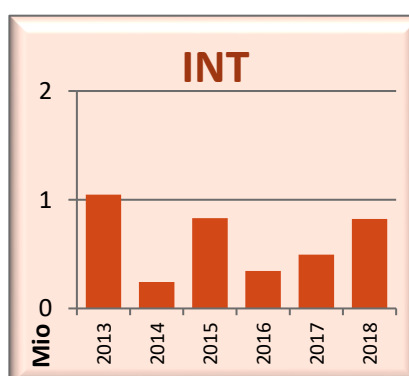
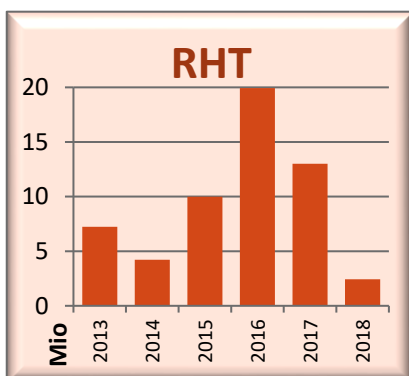
La CCNAC est à disposition des entreprises sises dans le canton afin de leur verser des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et des indemnités en cas d'intempéries (INT).

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			
2018	74	78'573	2'422'223.30
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
INT indemnités en cas d'intempéries			
2018	47	32'375	823'178.70
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
ICI indemnités en cas d'insolvabilité			
2018	17		714'504.10
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





6.2 CHIFFRES CLÉS

		2012	2013	2014	2015	2016 ¹	2017	2018
IC	Indemnité journalière de chômage nette moyenne (CHF)	159.15	162.55	163.00	162.95	167.25	156.90	156.60
IC	Durée moyenne de l'indemnisation (jours)	86.20	90.50	90.90	90.21	96.43	91.00	83.05
RHT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	32.71	27.15	24.45	25.99	29.81	31.02	30.83
INT	Salaire horaire moyen y compris bonification charges sociales (CHF)	25.97	23.16	24.25	24.55	23.40	20.18	25.43

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

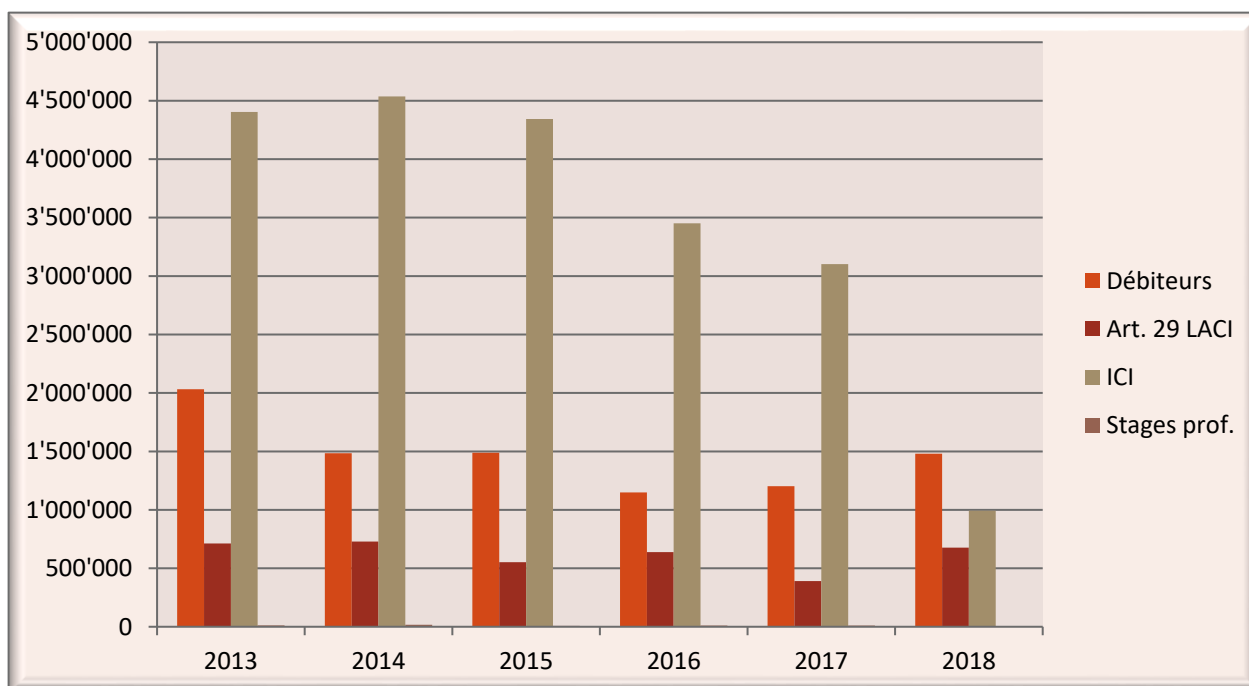
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
IC	CH	4'277'100'000	4'809'100'000	4'907'200'000	5'182'700'000	5'663'300'000	5'525'900'000	5'066'900'000
	NE	63'315'554	71'455'854	74'987'258	80'697'353	94'513'126	89'614'497	80'299'454
	%	1.48%	1.49%	1.53%	1.56%	1.67%	1.62%	1.58%
RHT	CH	157'500'000	132'800'000	47'700'000	96'300'000	142'700'000	90'600'000	29'000'000
	NE	8'237'760	7'238'405	4'218'915	9'993'401	19'938'458	13'008'808	2'422'223
	%	5.23%	5.45%	8.84%	10.38%	13.97%	14.35%	8.35%
INT	CH	97'800'000	74'300'000	24'700'000	49'600'000	23'900'000	54'700'000	27'800'000
	NE	1'253'218	1'046'734	242'741	829'805	345'290	494'789	823'179
	%	1.28%	1.41%	0.98%	1.67%	1.44%	0.90%	2.96%
ICI	CH	36'600'000	33'300'000	31'500'000	34'500'000	35'900'000	33'200'000	28'600'000
	NE	535'871	535'871	304'924	300'477	618'900	240'763	714'504
	%	1.46%	1.61%	0.97%	0.87%	1.72%	0.72%	2.50%

7 COMPTABILITÉ

7.1 ÉVOLUTION DES CRÉANCES DE LA CAISSE EN CHF



	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Débiteurs	2'031'410.60	1'484'705.25	1'488'428.10	1'148'539.80	1'201'861.00	1'480'742.52
Art. 29 LACI	712'404.20	728'358.20	552'533.65	638'974.30	391'377.10	677'392.80
ICI	4'403'450.55	4'536'094.95	4'343'136.85	3'451'561.15	3'101'981.05	992'437.65
Stages prof.	11'459.00	16'670.10	7'695.95	10'227.20	9'782.45	3'901.25
TOTAUX	7'158'724.35	6'765'828.50	6'391'794.55	5'249'302.45	4'705'001.60	3'154'474.22



N.B. : Les montants minimes concernant les stages professionnels ne sont pas visibles à l'échelle du graphique

7.2 COMPTE D'EXPLOITATION 2018

	Dépenses CHF	Recettes CHF
Indemnités de chômage	80'299'453.90	
Indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail	2'422'223.30	
Indemnités en cas d'intempéries	823'178.70	
Indemnités en cas d'insolvabilité	714'504.10	
Frais afférents au projet	13'325'802.80	
Allocations de formation	1'048'199.10	
Cotisations sociales sur allocation de formation	147'057.65	
Frais de cours	1'871'941.00	
Allocations d'initiation au travail	749'966.00	
Contribution aux frais de déplacement	7'974.15	
Contribution aux frais de séjour hebdo.	11'283.20	
Frais de justice et de procédure	3'683.15	
Honoraires avocat privé	2'957.50	
Frais de poursuite	15'136.15	
Bonification pour risque de responsabilité du Fondateur	10'391.65	
Frais d'administration	3'878'817.20	
Différences d'arrondis (dépenses)	0.00	
Autres charges	56'306.25	
Produit insolvabilité		2'741'327.95
Produit stages professionnels		89'059.70
Remboursement d'anciennes prestations		10'252.75
Produits d'exploitation divers assurés		1'893.40
Produit responsabilité du fondateur CCh		2'672.60
Cotisations AVS sur IC		4'055'439.10
Cotisations LPP sur IC		287'145.25
Cotisations AANP sur IC		1'987'270.60
Produit provenant des frais de justice et de procédure		0.00
Remboursement de frais de poursuite		14'779.65
Intérêts créditeurs		62.60
Produit Remise spéciale de prestations		0.00
Différences d'arrondis (produits)		12.51
Avances du SECO		97'000'000.00
SOUS-TOTAUX	105'388'875.80	106'189'916.11
Résultat 2018 Excédent de recettes	801'040.31	0
TOTAUX	106'189'916.11	106'189'916.11

7.3 BILAN 2018

	Actifs CHF	Passifs CHF
Caisses	1'913.95	
Poste	4'592.65	
Banques	2'481'549.46	
Demandes de restitution	1'480'742.25	
Avances aux assurés	32'835.95	
Créances fondées sur l'art. 29 LACI	677'392.80	
Créances en cas d'insolvabilité	992'437.65	
Créances stages professionnels	3'901.25	
Actifs transitoires	251'495.00	
Produits escomptés	640.00	
Machines et mobilier de bureau	575.00	
Logiciels	9.00	
Matériel informatique	51'492.00	
Transformations immobilières	4.00	
Dettes à court terme IC MMT INT RHT ICI		32'918.90
Compte de passage pour retours provenant de la GB		4'274.80
Provision pour créances fondées sur l'art. 29 LACI		677'392.80
Provision pour créances en cas d'insolvabilité		992'437.65
Provision pour créances stages professionnels		3'901.25
Créanciers frais administratifs		22'289.20
Passifs transitoires		11'049.75
Compte de passage pour rachat d'ADB		141'262.85
Compte de passage pour les salaires		-31'796.65
SOUS-TOTAUX	5'979'580.96	1'853'730.55
Fonds de roulement au 01.01. 2018	3'324'810.10	
Résultat de l'exercice 2018	801'040.31	
Fonds de roulement au 31.12. 2018		4'125'850.41
TOTAUX	5'979'580.96	5'979'580.96

8 SITE INTERNET CCNAC WWW.NE.CH/CCNAC

8.1 REFONTE COMPLÈTE DU SITE INTERNET

Au cours de l'année 2018, nous avons complètement remanié notre site internet pour l'adapter aux évolutions de la technique et notamment en permettre une consultation plus aisée sur différents terminaux, soit les ordinateurs, les tablettes et les téléphones portables.

Nous avons apporté un soin particulier à l'ordonnancement par thèmes des informations et à leur formulation accessible à tous publics.



8.2 INTÉGRATION DE VIDÉOS EXPLICATIVES

Quatre vidéos sont disponibles en plusieurs langues et fournissent des informations de base sur les principaux processus de l'assurance-chômage.



CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DES INDEMNITÉS DE CHÔMAGE



CALCUL DES INDEMNITÉS DE CHÔMAGE
Comprendre comment se calculent les indemnités



CALCUL DE LA DURÉE D'INDEMNISATION
Comprendre comment se calcule la durée



FORMULAIRE «INDICATIONS DE LA PERSONNE ASSURÉE» (IPA)

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.

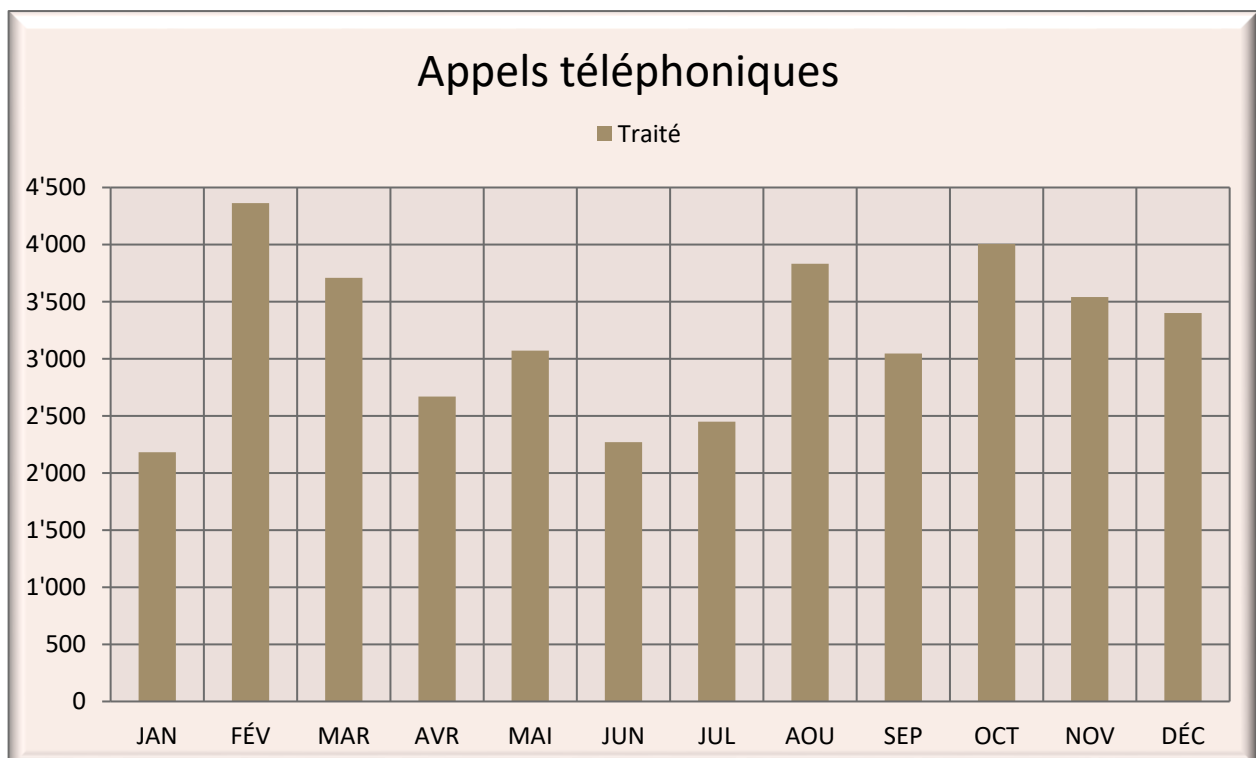
Nous analysons régulièrement les flux téléphoniques afin d'améliorer en permanence les prestations que nous fournissons par téléphone.

En **2018**, nous avons traité **38'542** appels (+40%), soit en moyenne, près de **157 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
Total	2'277	4'541	3'843	2'776	3'188	2'320	2'511	3'973	3'166	4'181	3'661	3'483
Abandon	95	178	134	106	117	49	62	141	119	175	120	82
Traités	2'182	4'363	3'709	2'670	3'071	2'271	2'449	3'832	3'047	4'006	3'541	3'401





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 8.1 millions soumise à cotisations et près de 1'815 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 dès l'année 2019 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 2019 : 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 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

	2014	2015*	2016	2017	2018
Nb d'employeurs inscrits	380	403	457	442	393
Nb de dossiers ouverts	533	640	766	802	838
Nb de relations de travail	2'051	2'361	2'361	2'580	2'750
Nb de femmes affiliées	962	2'054	2'294	2'510	2'681
Nb d'hommes affiliés	60	65	67	70	69

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

10.1.2 Nombre de formulaires d'adhésion enregistrés par mois

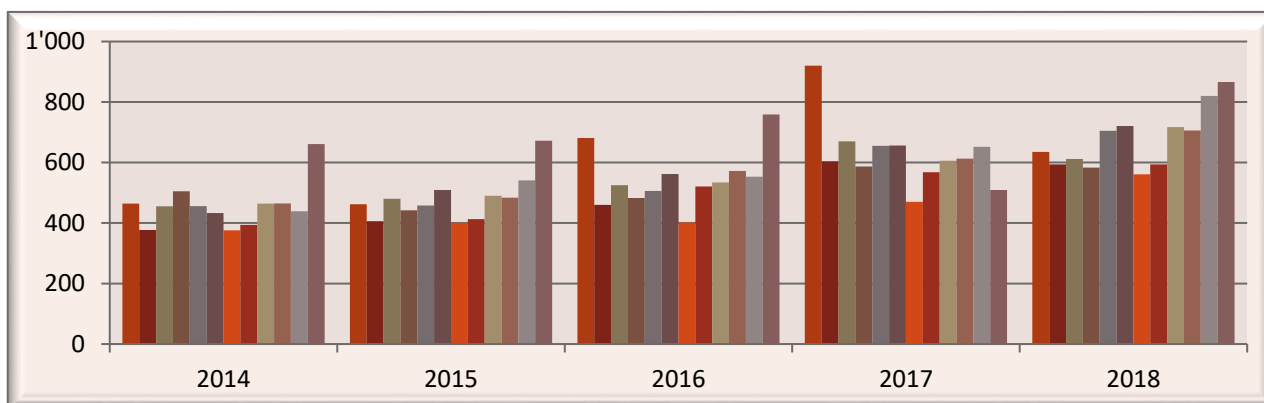
	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2018	127	74	69	73	84	62	59	79	80	67	53	11	838
2017	106	59	69	65	58	58	46	68	84	77	67	45	802
2016	66	48	35	47	51	26	19	27	45	28	31	15	438
2015	48	24	46	30	41	43	23	37	58	46	44	14	454
2014	73	50	49	38	37	51	37	49	52	38	42	17	533

10.1.3 Nombre de salaires annoncés par mois

	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Totaux
2018	1'747	1'793	1'839	1'846	1'881	1'846	1'628	1'736	1'844	1'857	1'899	1'850	21'766
2017	1'685	1'702	1'737	1'729	1'743	1'731	1'405	1'659	1'719	1'751	1'766	1'710	20'337
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

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
2018	635	594	612	583	705	721	561	594	717	706	820	866	8'114
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



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 assurons le stockage des microfilms et l'accès aux dossiers microfilmés. Nous conservons à cet effet l'infrastructure de lecture et d'édition de microfilms ainsi que l'indispensable savoir-faire de notre personnel.



12 CONCLUSIONS

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.

CCNAC CAISSE
CANTONALE
NEUCHÂTELOISE
ASSURANCE
CHÔMAGE
Administration centrale
Le directeur



Pascal Guillet