

TABLEAU DE BORD

de l'Assurance

chômage

RÉUNION DU BUREAU
13 JUIN 2018
(Indicateurs arrêtés à fin mars 2018)

INTRODUCTION Les échanges réguliers d'informations avec la direction en charge de la performance et du réseau de Pôle emploi permettent une analyse partagée des indicateurs et la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation.

Les indicateurs de suivi de l'indemnisation des demandeurs d'emploi au titre de l'assurance chômage maintiennent leur stabilité sur le premier trimestre 2018.

L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

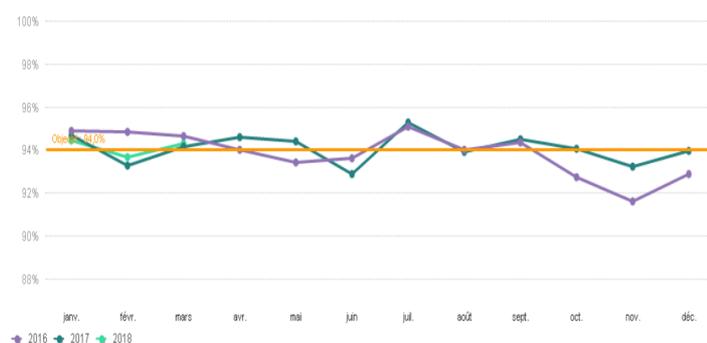
Mise en place de l'allocation

La qualité de la mise en œuvre de l'ouverture des droits est appréciée au travers de trois indicateurs :

- ▶ le taux de premiers paiements dans les délais,
- ▶ le taux de qualité de traitement des demandes d'allocations avec incidence financière (IQL-IFI),
- ▶ le taux de recouvrement des indus « hors fraude ».

La qualité de l'indemnisation s'apprécie avant tout par la qualité de son paiement. Les taux de premiers paiements dans les délais et taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité) figurent ainsi parmi les indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014.

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)



Source : Pôle emploi

Au mois de mars 2018, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,3%** contre 94,2% en mars 2017. L'indicateur affiche une moyenne des résultats stable sur le 1^{er} trimestre 2018, à 94,2%. **Le résultat est au-dessus de la cible, fixée à 94% pour l'année 2018.**

Parallèlement, le taux de décision en moins de 15 jours, qui est un indicateur d'éclairage du Taux de premiers paiements dans les délais, affiche une moyenne de résultat de 94,9% sur le 1^{er} trimestre 2018 contre 89,3% sur le 1^{er} trimestre 2017.

Cette forte augmentation, sur le 1^{er} trimestre de l'année 2018, est principalement due à une évolution informatique intervenue en fin d'année 2017 (2017SI4) concernant les demandes d'allocation effectuées via internet.

Cette évolution vise à augmenter l'automatisation du traitement des demandes d'allocation. Ainsi, le traitement automatique de ces demandes se déclenche systématiquement au retour des pièces manquantes (là, où auparavant le traitement pouvait être assuré par un agent). Cette évolution a aussi eu pour conséquence de modifier la date de point de départ du délai de traitement qui est désormais la date de réception des pièces manquantes.

Il convient de noter que les règles de calcul du taux de premiers paiements dans les délais ont d'ores et déjà été adaptées afin de neutraliser l'effet de ce changement informatique, et ainsi, maintenir une continuité dans la série de résultats observés. Cette neutralisation est en cours de réalisation pour le taux de décision en moins de 15 jours.

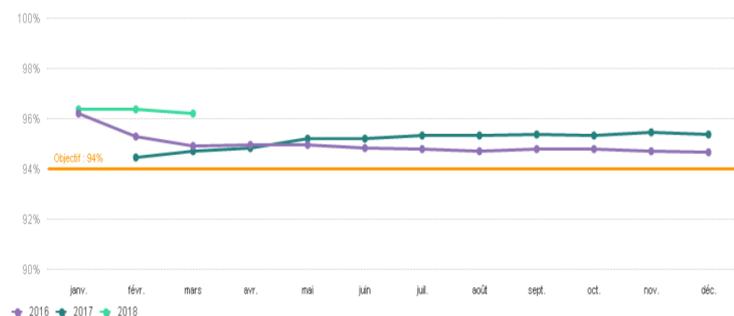
Le volume des dossiers en attente de traitement est également impacté par cette évolution informatique. Les demandes d'allocation arrivées en fin de mois et qui nécessitent une demande de pièces complémentaires ne sont plus comptabilisées sur le mois mais sur le mois de retour des pièces manquantes. À fin mars 2018, le volume de dossiers en attente de traitement est de 50 197 (soit un peu plus de 2 jours de traitement) contre 119 817 en mars 2017. Toutefois, l'indicateur baisse de manière progressive depuis le début de l'année 2018 (70 222 dossiers en attente de traitement à fin janvier 2018), notamment du fait de l'automatisation croissante des processus de traitement.

Zoom relatif à l'évolution des demandes d'allocations et des décisions

En 2017, le nombre de demandes d'allocation déposées à Pôle emploi est en baisse par rapport à 2016 de 9,9%, à 8 112 488. Le nombre de décisions prises suit également la même tendance avec une diminution de 7,1% sur l'année 2017, à 8 193 230.

Par ailleurs, la part des demandes d'allocation effectuées sur internet continue de progresser. **62%** des décisions prises en 2017 sont issues de demandes d'allocation effectuées sur le web, contre 49% en 2016, année de la généralisation de l'utilisation d'internet dans le cadre des démarches effectuées auprès de Pôle emploi. La dématérialisation des demandes d'allocation permet notamment un traitement des dossiers de manière automatique. Ainsi, **75%** des demandes d'allocations effectuées sur internet ont été traitées de manière automatique par le système d'information de Pôle emploi en 2017, contre 69% en 2016. Ceci représente **46%** de l'ensemble des décisions prises sur l'année 2017 et concerne 40% des admissions. En 2016, 34% des décisions étaient prises en automatique, 29% des admissions étaient alors concernées.

Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations avec incidence financière – Hors annexes 8 et 10 (IQL - IFI)



Source : Pôle emploi

À fin mars 2018, l'indicateur se situe à **96,2%** contre 94,7% en mars 2017. Ce résultat se décompose comme suit :

- 94,0% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,8% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 99,2% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

L'indicateur « Taux de conformité financière concernant les demandes d'allocation », présent dans la convention tripartite, porte sur les champs de l'assurance chômage et de la solidarité. Sa cible pour 2018 est maintenue à 95%, ce qui correspond à un objectif de taux de qualité (IQL-IFI) de 94% sur le seul champ de l'Assurance chômage. **L'indicateur est au-dessus de l'objectif fixé et en amélioration par rapport à 2017.**

Pour rappel, la nette amélioration de l'indicateur remonte à 2015 et résulte de l'effet conjugué d'un changement du mode de calcul de l'indicateur, du travail d'homogénéisation des traitements et des actions de contrôle par Pôle emploi dans son réseau (diffusion de guides pour les conseillers et les contrôleurs). De plus, la prise en compte des recommandations issues d'un audit de l'Unédic a eu pour conséquence de renforcer les contrôles sur les salaires pris en compte pour le calcul des allocations.

Par ailleurs, les décisions traitées en automatique depuis 2016 ne sont pas couvertes par le champ de l'indicateur IQL-IFI. En revanche, leur qualité est vérifiée lors des recettes des livraisons informatiques afférentes à ces traitements, au niveau national, par un contrôle *a posteriori* piloté par la direction de la maîtrise des risques, au lendemain de ces livraisons.

Gestion des droits

Zoom relatif aux indus

Sur le 1^{er} trimestre 2018, **561 178** indus ont été constatés et notifiés contre 592 792 sur le 1^{er} trimestre 2017, **soit une baisse de 5,3%**.

Cela représente un montant de **265 774 070€** contre 266 584 330€ sur le 1^{er} trimestre 2017, **soit une baisse de 0,3%**.

Sur le 1^{er} trimestre 2018, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **3,24%** (contre 3,26% sur le 1^{er} trimestre 2017). En mars 2018, le stock (*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à **469,7 millions d'euros** pour un montant d'indus recouverts de 547,7 millions d'euros (contre respectivement 458,2 et 528,6 millions d'euros sur le 1^{er} trimestre 2017).

L'augmentation du nombre d'allocataires, en particulier ceux qui travaillent en cours d'indemnisation, et l'amélioration des dispositifs de détection des indus, notamment l'exploitation des DPAE (déclaration préalable à l'embauche) et le traitement en flux des attestations employeurs, par voie dématérialisée, semblent être les deux principaux facteurs à l'origine de l'augmentation des indus et de son accélération en 2015 et 2016.

Les indus constatés résultent essentiellement de la prise en compte de périodes travaillées par l'allocataire en cours d'indemnisation.

Un groupe de travail commun avec Pôle emploi a été lancé en décembre 2017 afin de définir des solutions permettant de limiter et réduire la survenance d'indus liés aux périodes d'activité des allocataires. Des pistes ont été identifiées et présentées au Bureau de l'Unédic du 25 avril 2018.

Taux de recouvrement des indus « hors fraude »



Source : Pôle emploi

Au mois de mars 2018, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » est de **57,4%** (soit 400 M€ non recouvrés sur 12 mois glissants) contre 57,7% en mars 2017 (soit 378 M€ non recouvrés sur 12 mois glissants). La moyenne des résultats sur le 1^{er} trimestre 2018 est de 57,2% contre 57,6% sur le 1^{er} trimestre 2017, pour une cible fixée à 66%. L'indicateur reste stable.

Pour rappel, il s'agit ici du taux de recouvrement des indus sur 1 an. En matière d'impact financier sur 2017, il convient de rappeler qu'il a été constaté un peu plus de 1 Md€ d'indus hors PPA et 763 millions de remboursement d'indus.

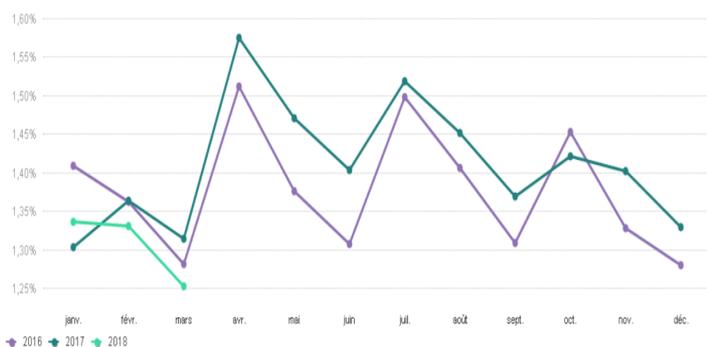
Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (incluant les indus « fraude »), la moyenne des résultats mensuels sur le 1^{er} trimestre 2018 est de 53,8% (contre 53,5% sur le 1^{er} trimestre 2017). Au mois de mars 2018, il se situe à 53,8% et affiche également une tendance stable.

L'animation nationale du réseau de Pôle emploi, dont le lancement a eu lieu en novembre 2016, afin d'améliorer la gestion et le taux de recouvrement des indus, se poursuit. Depuis septembre 2017, cette animation nationale a pris la forme de réunions mensuelles durant lesquelles sont traitées des questions de pilotage opérationnel et décisionnel. C'est également l'occasion d'énoncer des rappels sur la réglementation et de partager de « bonnes pratiques » entre les régions.

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Sur le 1^{er} trimestre 2018, les encaissements représentent 9 760 M€, correspondant à une hausse de 8,96% par rapport au 1^{er} trimestre 2017.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



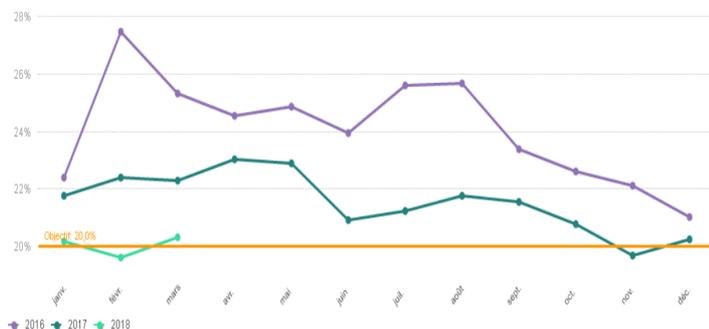
Source : AcoSS

Au mois de mars 2018, le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'améliore à **1,25%** (soit 417,2 M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,31% en mars 2017 (soit 432,8 M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants). Pour mémoire, la hausse observée en 2017 est liée à la mise en place du nouveau mode de calcul des taxations d'office (passage de 10% à 25%) prévu à l'article 3 du décret n° 2016-1567 du 21 novembre 2016 relatif à la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), à partir du 2^{ème} trimestre 2017.

Deux évènements sont à noter sur le 1^{er} trimestre 2018 :

- La mise en œuvre de l'exonération de la part salariale d'assurance chômage à hauteur de 1,45% jusqu'au 30 septembre 2018 et totale ensuite ;
- Une augmentation du nombre d'entreprises ayant recours au paiement mensuel des cotisations sociales. En effet, le paiement trimestriel s'exerce désormais sur option du cotisant, ce qui a contribué à modifier le profil des recettes de recouvrement sur le début de l'année 2018.

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement CSP), dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'affiche à **20,3%** en mars 2018 (soit 97,8 M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 22,3% en mars 2017.

La moyenne des résultats sur le 1^{er} trimestre 2018 est à la cible, à **20%**, contre 22,1% sur le 1^{er} trimestre 2017 et 25,1% pour le 1^{er} trimestre 2016.

Parmi les actions mises en œuvre par Pôle emploi services afin d'améliorer le taux de reste à recouvrer, le rajout, depuis le mois de mai 2017, d'une échéance supplémentaire (le 5, en plus du 25) est la plus efficace car elle permet de procéder aux appels de contributions au plus près de l'évènement, ce qui augmente la probabilité de recouvrer les sommes dues.

Le résultat de mars 2018 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **27,15%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **15,04%** (représente environ 60% des entreprises concernées).

Définition des indicateurs

TAUX DE DÉCISION EN MOINS DE 15 JOURS

Pourcentage de décisions d'admission, de rejet ou de reprise traitées en moins de 15 jours sur l'ensemble des décisions prises. L'objectif est de mesurer le délai de traitement des dossiers reçus par Pôle emploi quel que soit le canal utilisé par l'allocataire (internet, courrier, dépôt à l'accueil...).

Champ : Assurance chômage hors reprises automatiques

Source : Pôle emploi

TAUX DE PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS

Pourcentage des paiements intervenus dans les délais dès lors que la décision a été prise dans des conditions permettant un paiement au plus tard le 7 du mois suivant le premier jour indemnisable. Les reprises de paiement suite à la reprise d'un ancien droit ne sont pas comptabilisées.

Source : Pôle emploi

TAUX DE QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS

Rapport entre le nombre total de dossiers ne présentant pas d'anomalie de décision (ouverture de droit, rejet, reprise) avec ou sans impact financier et le nombre de dossiers ARE contrôlés.

L'objectif est de mesurer l'indice de qualité de traitement à la suite des contrôles réalisés sur les demandes d'allocations d'assurance chômage hors intermittents du spectacle (annexes 8-10) et hors expatriés (annexe 9).

Source : Pôle emploi – contrôle interne

TAUX DE RECOUVREMENT DES INDUS

Pourcentage des indus recouverts par rapport aux indus constatés et notifiés sur 12 mois glissants. L'objectif est de mesurer la performance du recouvrement des indus détectés.

Champ : allocations d'assurance chômage. Les paiements provisoires et les admissions en non-valeur sont exclus du calcul de l'indicateur.

Source : Pôle emploi

TAUX DE RESTE À RECOUVRER

Pourcentage du montant restant à recouvrer sur le montant des sommes exigibles.

L'objectif est de mesurer la performance du recouvrement sur les 12 derniers mois.

Source : Acof ou Pôle emploi selon les contributions