



Tableau de bord de l'Assurance chômage

BUREAU DU 12 janvier 2016 (indicateurs arrêtés à fin septembre 2015)

Introduction

Les échanges mensuels d'information et une rencontre trimestrielle avec la direction en charge du Réseau de Pôle emploi permettent une analyse partagée et l'identification d'actions visant à améliorer et sécuriser le service de l'indemnisation.

Une tendance à l'amélioration des indicateurs relatifs à la mise en place de l'allocation (taux de décisions en moins de 15 jours, taux de premiers paiements dans les délais, taux de qualité de traitement des demandes d'allocations) est observée, fin septembre 2015 par rapport aux premiers mois de cette année.

Toutefois, les résultats restent inférieurs aux cibles ainsi qu'aux valeurs de 2013 et 2014.

Résultats sur les trois premiers trimestres de l'année

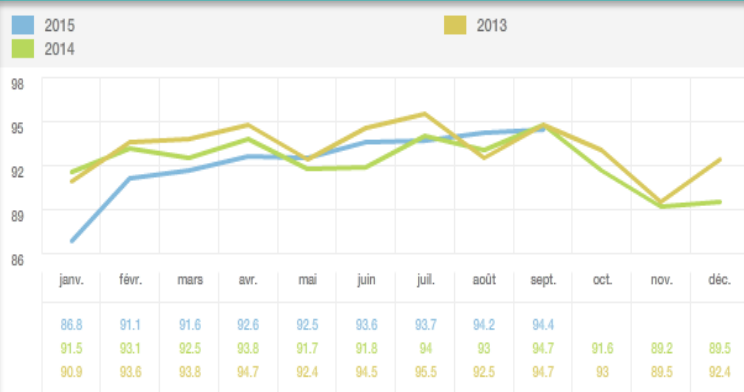
		2013	2014	2015	Evolution 2013 à 2015
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	---	95,0%	95,0%	-1,3 point
	Moyenne Taux atteinte cible*	93,6%	92,9% 97,8%	92,3% 97,2%	
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	---	93,0%	93,0%	+1,7 point
	Moyenne Taux atteinte cible*	90,2%	89,7% 96,5%	91,9% 98,8%	
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	---	92,0%	92,0%	-1,1 point
	Résultat cumulé fin de trimestre Taux atteinte cible*	90,2%	89,5% 97,3%	89,1% 96,9%	

* Le taux d'atteinte à la cible représente le ratio entre le résultat et la cible fixée.
Un résultat inférieur à 100% signifie que la cible n'est pas atteinte.

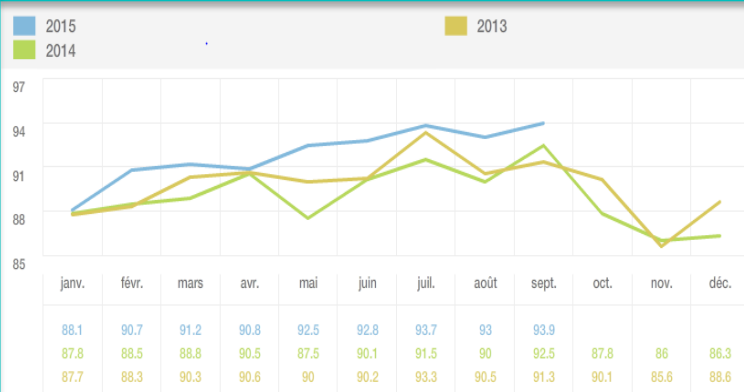


L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

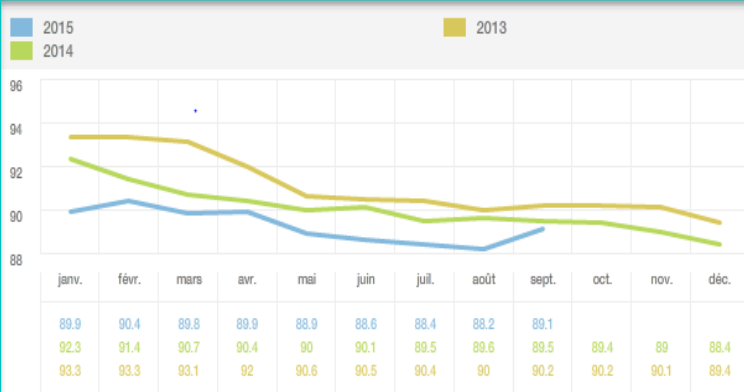
Délais de traitement (moins de 15 jours)



Premiers paiements dans les délais



Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations



ZOOM relatif au taux de premiers paiements dans les délais

Le calcul de l'indicateur est réalisé à compter de la date du dépôt de la demande d'allocation, que le dossier soit complet ou non. Afin d'objectiver et normaliser la demande de pièces complémentaire, un Moteur d'Analyse du Dossier Unique est mis à disposition du conseiller. La demande de pièces complémentaire constitue la cause principale des « premiers paiements » hors délais. A la demande de l'Unédic, Pôle emploi a également examiné la répartition des dossiers en retard par jour de retard au-delà de la date théorique : la cible de 93% de paiements dans les délais est atteinte à J+8 (l'indicateur est calculé sur la base d'un dossier permettant un premier paiement au plus tard à J+7 du mois suivant le 1^{er} jour indemnisable), cet écart d'un jour, représente l'effort à réaliser pour porter la valeur actuelle de l'indicateur (91,9%) à la valeur cible.

MISE EN PLACE DE L'ALLOCATION

La qualité de la mise en œuvre des conditions d'ouverture des droits est appréciée par trois indicateurs :

- le taux de décisions en moins de 15 jours,
- le taux de premiers paiements dans les délais,
- le taux de qualité de traitement des demandes d'allocations d'assurance chômage.

Pour ces trois indicateurs, les cibles fixées conjointement avec les services de Pôle emploi pour 2014 sont reconduites en 2015.

L'attention portée au suivi de la qualité de l'indemnisation a conduit à faire figurer, au titre des indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014, les indicateurs relatifs aux taux de premiers paiements dans les délais et au taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité).

Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin septembre 2015, il se situe à **94,4%**. Le résultat s'améliore de 0,8 point par rapport à juin 2015, tout en restant inférieur au résultat de 2014 (94,7%).

Depuis le début d'année 2015, la moyenne des résultats est de **92,3%** contre 92,9 % sur la même période en 2014 (soit une baisse de 0,6 point).

Ce taux de décision en moins de 15 jours correspond à un stock moyen de dossiers « en attente de traitement » de 86 000 dossiers soit 7 jours de traitement (sur la même période de 2014, le stock moyen des dossiers en attente de traitement était de 43 000). Les rechargements, dont les actualisations sont réalisées avant le dernier jour du mois, génèrent une part importante de ce stock.

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)

A fin septembre 2015, il est à **93,9%**. Le résultat s'améliore de 1,1 point par rapport à juin 2015.

Il est à noter que, depuis janvier 2015, cet indicateur est calculé avec un nouvel outil SISP qui améliore la fiabilité et le résultat de l'indicateur d'environ 2 points.

Pour les 9 premiers mois de 2014 et 2015, la valeur moyenne de l'indicateur est, respectivement, de 89,7 et 91,9%, soit une amélioration de 2,2 points qui doit être corrigée de l'effet résultant du changement de méthode soit une amélioration « nette » de 0,2 point.

Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations – hors annexes 8 et 10 (IQL – IFI)

À fin septembre 2015, il se situe à **89,1%**. Il s'améliore pour la première fois depuis le mois de janvier 2015, mais reste inférieur de 0,4 point par rapport au mois de septembre 2014. Le taux « global » de 89,1% recouvre un taux de qualité des ouvertures de droits et rechargement de 81,38% (99,47% pour les rejets ; 95,9% pour les reprises).

Les principales causes d'erreur concernent :

- les justificatifs intervenant dans le calcul du montant de l'allocation (50% des anomalies). Le contrôle porte sur le bon enregistrement du nombre d'heures travaillées, des salaires, du DJTP (dernier jour travaillé payé), ... ;
- l'enregistrement et la correcte qualification des événements du dossier (15% des anomalies). Le contrôle porte sur le bon enregistrement des justificatifs et des événements (travail, maladie, formation) signalés sur la demande d'allocation ;
- les justificatifs intervenant dans le point de départ et la durée de l'allocation (13%). Le contrôle porte sur les éléments constituant le point de départ de l'allocation.

(Source Bilan du contrôle interne du 1^{er} semestre 2015 de Pôle emploi)

NB : la méthodologie de calcul de l'indicateur évoluera à court terme, l'effet « méthode » devra être identifié.



L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

ZOOM relatif aux actions de Pôle emploi concourant à l'amélioration des indicateurs de l'indemnisation

Les directions régionales et territoriales de Pôle emploi mettent en œuvre diverses actions afin d'améliorer les résultats relatifs aux indicateurs de l'indemnisation. Les actions ayant l'impact le plus important sur les indicateurs relatifs à l'indemnisation sont :

En matière de pilotage opérationnel

Renforcer le pilotage de l'activité Indemnisation avec le renforcement du tri décisionnel (identification des dossiers dont les dates d'ouverture de droit sont proches), planification des ressources sur les périodes de début et fin de mois, appui aux sites les plus en difficultés avec un partage de bonnes pratiques.

En matière de management opérationnel

Accompagner les managers sur les indicateurs et les sensibiliser aux conditions de réussite (animation d'ateliers, par les services pilotage des directions régionale, destinés aux équipes de direction des agences).

Ces diverses actions devraient être confortées par la généralisation progressive de la dématérialisation de la demande d'allocation dont la phase pilote fait anticiper des gains de délai de traitement.

GESTION DES DROITS

Gestion des indus

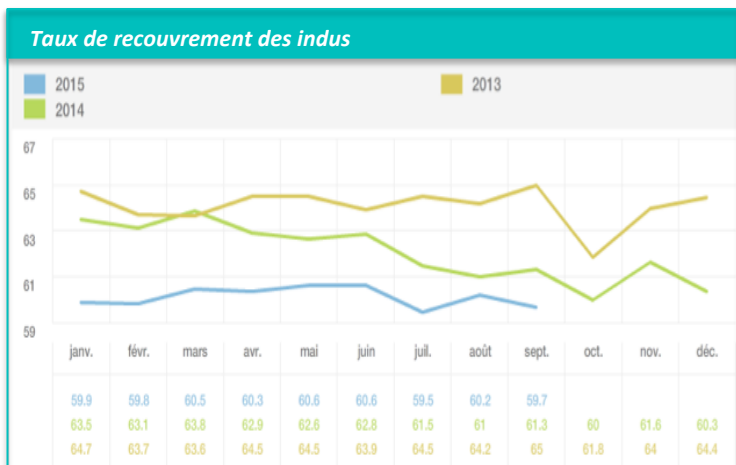
891 148 indus ont été constatés et notifiés depuis janvier 2015 contre 1 219 509 de janvier à septembre 2014, soit une baisse de 26,9%.

Cela représente **465 145 554 €** à fin septembre 2015 contre 574 668 172 € à fin septembre 2014, soit une baisse de 19,1%.

La tendance à la baisse du nombre et du montant des indus, suivis en gestion, se poursuit depuis le début de l'année (- 109,5 millions d'euros). Elle peut être notamment expliquée par l'utilisation des DPAE pour sensibiliser le demandeur d'emploi à déclarer l'ensemble de ses activités.

Depuis le début de l'année 2015, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 2,0% (contre 2,53% sur la même période en 2014).

Le stock d'indus à fin septembre 2015 s'établit à 252,9 millions d'euros (contre 290,2 millions d'euros à fin septembre 2014).



Taux de recouvrement des indus

Depuis le début d'année 2015, la moyenne des résultats mensuels est de 60,2% contre 62,5% sur la même période en 2014 (soit une dégradation de 2,3 points).

Concernant le taux de recouvrement des indus « hors fraude », la moyenne des résultats mensuels de janvier à septembre 2015 est de 64,8% contre 65,9% en 2014.

Les évolutions observées sur les indus (diminution des indus constatés et notifiés d'une part, et diminution continue du taux de recouvrement d'autre part) ont conduit à engager une analyse partagée avec Pôle emploi en novembre 2015. Le recours plus fréquent au cumul d'une activité rémunérée et d'une indemnisation, qui se traduit par l'augmentation des « paiements provisoires par avance » est, à ce stade, identifié comme pouvant expliquer la diminution des indus notifiés.

ZOOM relatif aux remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de 47 554 en cumulé depuis janvier 2015 (soit **5,34%** des indus constatés et notifiés) contre 42 861 sur la même période en 2014 (soit 3,51% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 10,9 %.

Le nombre et le montant des remises accordées depuis de début de l'année 2015 sont :

Par les services de Pôle emploi

7 376, soit 15,5% des demandes de remise (pour 2 031 246 €) contre 4 802, soit 11,2% des demandes de remise (pour 1 328 857 €) sur la même période en 2014, soit une hausse de 53,6%. Cette augmentation peut s'expliquer par la délégation accordée aux services d'accepter des remises, toujours dans la limite de 650 €, pour des indus remboursés en partie.

Par les IPR

6 236, soit 13,1% des demandes de remise (pour 6 341 629 €) contre 6 098, soit 14,2% des demandes de remise (pour 6 424 854 €) de janvier à septembre 2014, soit une hausse de 2,26%.

Au total, **8 372 875 €** ont fait l'objet d'une remise depuis janvier 2015 contre 7 753 711 € sur la même période en 2014, soit une hausse de 8%.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** depuis janvier 2015 est de **33 942** (71,4% du total des demandes de remises) contre 31 961 (74,6% du total des demandes) sur la même période en 2014, soit une augmentation de 6,2%.



Conséquences de la décision du Conseil d'État du 5 octobre 2015 sur le recouvrement des indus

Un indicateur plus resserré a été demandé à Pôle emploi afin d'observer l'impact de la décision du Conseil d'État du 5 octobre 2015. Sur le premier mois de recouvrement des indus, la comparaison avec la moyenne sur un an, d'octobre 2014 à septembre 2015, fait apparaître une diminution du nombre d'indus constatés et notifiés de 49% et du montant recouvré de 2,1 millions d'euros, soit 22,5 % (7,2 millions d'euros contre 9,3 millions d'euros). Cet indicateur sera toutefois à suivre sur la fin de l'année 2015 afin d'être en mesure d'en dégager une réelle tendance.

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Le flux des encaissements (à fin septembre 2015) se situe à **25 542 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 1,18% sur un an.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,47%**, à fin septembre 2015 (soit 474,3 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

Il s'améliore par rapport à fin septembre 2014 (1,53%).

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières

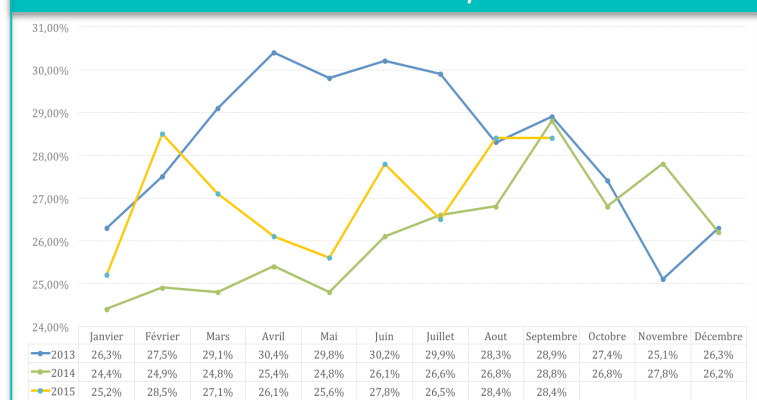
Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement CSP) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, se situe à **28,4%**, fin septembre 2015 (soit 200,0 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 28,8% à fin septembre 2014, soit une amélioration de 0,4 point sur un an.

De janvier à septembre 2015, la moyenne des résultats est de 27,1% contre 25,8% sur la même période en 2014 (soit une dégradation de 1,3 point).

Les appels relatifs à la nouvelle convention CSP du 25 janvier 2015 n'ont pu être adressés qu'en juin 2015. Cela a entraîné une dégradation du Taux de restes à recouvrer de + 2,2 points. Puis, des plans sociaux importants sont intervenus impactant négativement le résultat en août et septembre.

La livraison informatique de septembre relative à l'envoi des mises en demeure devrait contribuer à l'amélioration du taux de restes à recouvrer. L'engagement contentieux sera livré en décembre 2015.

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



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 la prise de décision des dossiers reçus par Pôle emploi quel que soit le canal utilisé par l'allocataire (courrier, dépôt à l'accueil...) pour adresser sa demande à Pôle emploi.

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 dossier 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 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 RECOUVRE

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 : Acass ou Pôle emploi selon les contributions