



# Tableau de bord de l'Assurance chômage

## BUREAU DU 16 juin 2015 (indicateurs arrêtés à fin mars 2015)

### Introduction

Les indicateurs relatifs à la mise en place de l'allocation (taux de décisions en moins de 15 jours, taux de 1<sup>ers</sup> paiements dans les délais, taux de qualité de traitement des demandes d'allocations) demeurent, fin mars 2015, en deçà des objectifs fixés contractuellement avec Pôle emploi.

Ils sont toutefois en amélioration par rapport à leur niveau du dernier trimestre 2014.

### Résultats des 1<sup>er</sup> trimestres

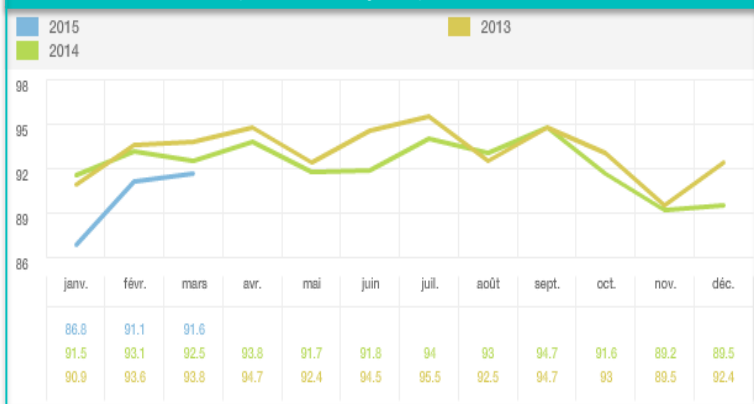
		2013	2014	2015	Evolution 2013 à 2015
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	----	95,0%	95,0%	
	Moyenne trimestrielle Taux atteinte cible*	92,8%	92,4% 97,3%	89,8% 94,5%	-3,0 points
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	----	93,0%	93%	
	Moyenne trimestrielle Taux atteinte cible*	88,8%	88,4% 95,0%	87,7% 94,3%	-1,1 point
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	----	92,0%	92,0%	
	Résultat cumulé fin de trimestre Taux atteinte cible*	93,1%	90,7% 98,6%	89,8% 97,6%	-3,3 points

\* 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)



## 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 dans l'attente de la révision éventuelle de la convention bipartite du 21 décembre 2012.

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 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

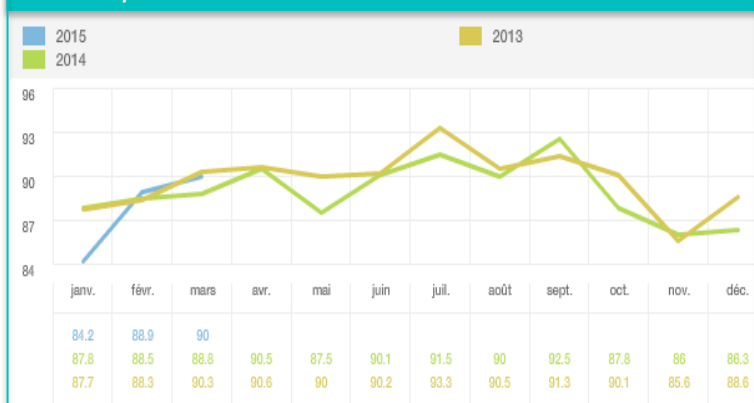
A fin mars 2015, il se situe à **91,6 %**. Le résultat s'améliore de 2,1 points par rapport à décembre 2014 mais se dégrade de 0,9 point sur un an.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, la moyenne des résultats est de 89,8% contre 92,4 % au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (soit une dégradation de 2,6 points).

Après la forte hausse au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014, le volume des dossiers en attente de traitement est en diminution (85 588 dossiers au 1<sup>er</sup> trim. 2015 en moyenne contre 130 054 au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014). Il reste toutefois supérieur au volume de dossiers en attente de traitement du 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (40 514 en moyenne).

Les dossiers de rechargement sont générés automatiquement lors de l'actualisation, ce qui conduit à l'augmentation des attentes en fin de mois et pourrait avoir un impact sur les délais de traitement.

## Premiers paiements dans les délais

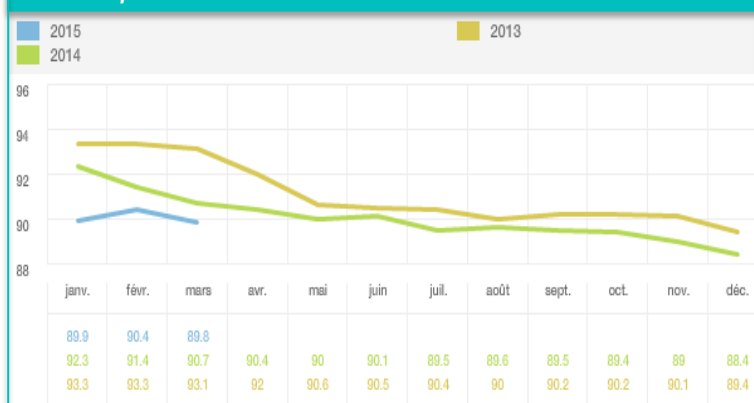


## Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)

A fin mars 2015, il est à **90,0 %**. Le résultat s'améliore de 3,7 points par rapport à décembre 2014 et de 1,2 point sur un an.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, la moyenne des résultats est de 87,7% contre 88,4 % au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (soit une dégradation de 0,7 point).

## Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations



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

A fin mars 2015, il se situe à **89,8%**. Il est en baisse de 0,9 point sur un an. Ce résultat, après 3 mois de mise en œuvre des contrôles des demandes d'allocations en 2015 n'est pas encore significatif.

L'amélioration globale constatée au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 reflète, pour partie, une tendance saisonnière à cette période de l'année ainsi que la mise en œuvre de mesure de traitement des flux. Toutefois, la performance générale du service de l'indemnisation reste sur une tendance encore dégradée et d'un niveau inférieur aux cibles fixées (2014).



# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

## ZOOM : Remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de **16 701** au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (soit **5,0%** des indus constatés et notifiés) contre **16 402** au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (soit 3,98% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 1,8 %.

Le nombre et le montant des remises accordées au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 sont :

- **Par les services de Pôle emploi** : 2 396, soit 14,3% des demandes de remise (pour 672 962 €) contre 1 718, soit 10,5% des demandes de remise (pour 465 924 €) au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 soit une **hausse de 39,5%**. Cette augmentation peut s'expliquer par la délégation accordée aux services d'accepter des remises, toujours dans la limite de 650 €, pour des indus en partie remboursés ;
- **Par les IPR** : 2 161, soit 12,9% des demandes de remise (pour 2 212 181 €) contre 2 069, soit 13,2% des demandes de remise (pour 2 157 645 €) au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit une **hausse de 4,4%**.

Au total, **2 885 143 €** ont fait l'objet d'une remise au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 contre 2 623 569 € en 2013 soit une hausse de 10,0%.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 est de **12 144** (72,7% par rapport au total des demandes de remise) contre 12 615 (76,9% par rapport au total des demandes) au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit une **baisse de 3,7 %**.

## GESTION DES DROITS

### Gestion des indus

**331 841** indus ont été constatés et notifiés au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 contre 411 785 au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit une baisse de 19,4%. Cela représente **169 607 115 €** au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 contre 186 593 426 € au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, soit une baisse de 9,1%.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 2,15% (contre 2,19% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014). Le stock d'indus à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 s'établit à 225,9 millions d'euros (contre 285,3 millions d'euros à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2014).

Comme pour l'année 2014, la tendance à la baisse du nombre et du montant des indus se poursuit au 1<sup>er</sup> trimestre 2015 (-17 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2015). Elle peut être expliquée par différents facteurs :

- utilisation des DPAE pour sensibiliser le demandeur d'emploi à déclarer l'ensemble de ses activités,
- modification de la date d'effet de la radiation de la liste, portée à la date de notification du manquement à une obligation.

(Pôle emploi : tableau de bord des indus mars 2015)

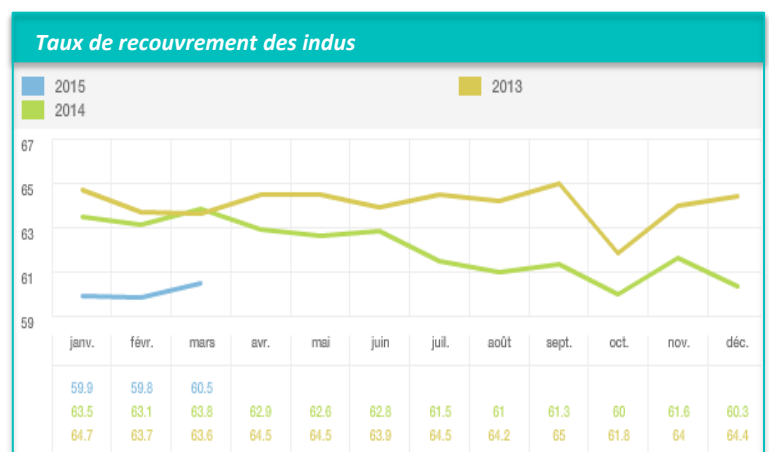
### Taux de recouvrement des indus

A fin mars 2015, il se situe à **60,5%** (soit 433,3 millions d'euros d'indus recouverts sur 717,8 millions d'euros constatés et notifiés) contre 63,8% à fin mars 2014.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, la moyenne est de 60,0% contre 63,5% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (soit une dégradation de 3,5 points).

Le **taux de recouvrement des indus « hors fraude »** se situe à **64,8%** (soit 425,0 millions d'euros recouverts sur 656,3 millions d'euros constatés et notifiés).

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, le résultat était de 66,9% (soit 461,6 millions d'euros d'indus recouverts sur 689,9 millions d'euros).





# SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

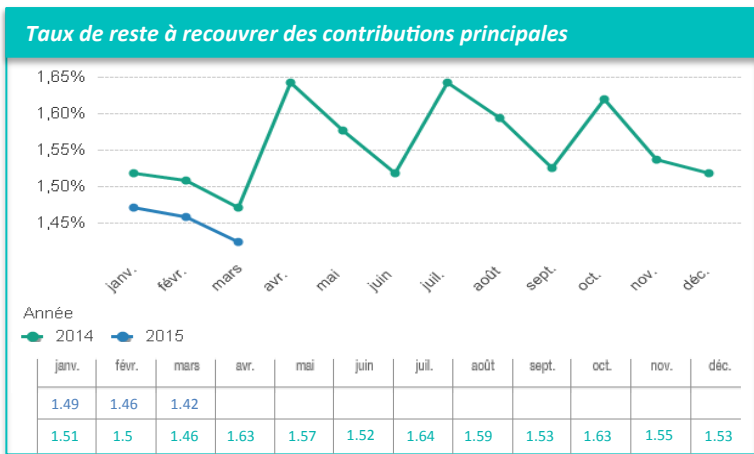
## RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Le flux des encaissements (à fin mars 2015) se situe à **8 578 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 0,8% sur un an.

### Taux de reste à recouvrer des contributions principales

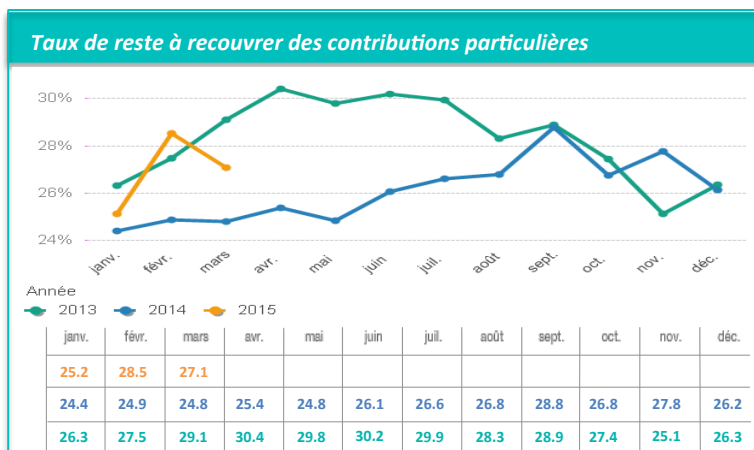
Le Taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,42%**, à fin mars 2015 (soit 454,7 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

Il s'améliore de 0,04 point par rapport à fin mars 2014 (1,46%).



### Taux de reste à recouvrer des contributions particulières

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement le CSP) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, se situe à **27,1%**, à fin mars 2015 (soit 194,2 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants) contre 24,8% à fin mars 2014, soit une dégradation de 2,3 points sur un an. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2015, la moyenne des résultats est de 26,9% contre 24,7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 (soit une dégradation de 2,2 points).



## 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 à partir du 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 RECOUVREMENT

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 : Aclass ou Pôle emploi selon les contributions