



# Tableau de bord de l'Assurance chômage

## BUREAU DU 22 septembre 2015 (indicateurs arrêtés à fin juin 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) demeurent, fin juin 2015, en deçà des objectifs fixés contractuellement avec Pôle emploi (cibles 2014 non réévaluées pour 2015).

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

### Résultats des 1<sup>ers</sup> semestres

		2013	2014	2015	Evolution 2013 à 2015
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	----	95,0%	95,0%	
	Moyenne semestrielle Taux atteinte cible*	93,3%	92,4% 97,3%	91,4% 96,2%	-1,9 point
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	----	93,0%	93,0%	
	Moyenne semestrielle Taux atteinte cible*	89,5%	88,8% 95,5%	90,9% 97,7%	+1,4 point
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	----	92,0%	92,0%	
	Résultat cumulé fin de trimestre Taux atteinte cible*	90,5%	90,1% 97,9%	88,6% 96,3%	-1,9 point

\* 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 prochaine 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).

(Pôle emploi : Indicateurs stratégiques juin 2015)

## Premiers paiements dans les délais



## Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin juin 2015, il se situe à **93,6 %**. Le résultat s'améliore de 2,0 points par rapport à mars 2015 et de 1,8 point sur un an. Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, la moyenne des résultats est de **91,4 %** contre 92,4 % au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit une baisse de 1,0 point).

Après la forte hausse au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014, liée à la mise en œuvre du second lot de la nouvelle convention d'assurance chômage, le volume des dossiers en attente de traitement au 1<sup>er</sup> semestre 2015, se situe en moyenne à 85 569 dossiers. Il reste supérieur au volume des dossiers en attente de traitement du 1<sup>er</sup> semestre 2014 (41 248 en moyenne). Les actualisations permettant les rechargements qui 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 juin 2015, il est à **92,6 %**. Le résultat s'améliore de 1,6 point par rapport à mars 2015 et de 2,5 points sur un an.

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

Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, la moyenne des résultats est de 90,9% (calcul SISF) contre 88,8 % (calcul SID) au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit une amélioration de 2,1 points).

L'Unédic et Pôle emploi ont décidé d'engager des travaux pour identifier les principales causes de retards observés et la répartition de ces dossiers par jour de retard.

## 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 juin 2015, il se situe à **88,6%**. Il est en baisse de 1,5 point sur un an. Ce résultat, après six mois de mise en œuvre des contrôles des DAL en 2015 se décompose en :

- 82,6% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (62% des contrôles à réaliser),
- 99,5% pour les contrôles des rejets (18% des contrôles à réaliser),
- 96,6% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles à réaliser).



# 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 :

### En matière d'organisation opérationnelle

- Sécuriser le traitement des demandes de pièces complémentaires et des attestations employeurs avec le déploiement de l'outil MADU (moteur d'analyse du dossier unique) et de le compléter d'appels téléphoniques,
- Installer un traitement de bout en bout des dossiers d'indemnisation (le même conseiller traite le dossier et renseigne le DE),
- Adapter les organisations locales en début et fin de mois,
- Mettre en place des mesures ponctuelles pour diminuer le stock des instances (heures supplémentaires, ...).

### 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 GDD sur les périodes de début et fin de mois, appui aux sites les plus en difficulté avec un partage de bonnes pratiques,
- Mettre en place des tableaux de bord régionaux de suivi des résultats et diffuser des listes de dossiers traités hors délais et en rechercher les motifs,
- Identifier les anomalies récurrentes sur la qualité de traitement des dossiers.

### En matière de management opérationnel

- Accompagner les managers sur les indicateurs et les sensibiliser aux conditions de réussite (animation par les services pilotage des DR d'ateliers destinés aux équipes locales de directions (ELD) des agences),
- Organiser des benchmarks pour capter de nouvelles propositions d'organisation et des bonnes pratiques.

### En matière de développement des compétences

- Organiser des formations de ressources supplémentaires en tant que de besoin sur l'activité Indemnisation,
- Mettre en place des ateliers thématiques pour les agents gestionnaires de droits (GDD) et accompagner le déploiement des guides d'indemnisation.

## ZOOM relatif à l'ITC09 : Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations

Les enquêtes de satisfaction, réalisées auprès des DE, au 2<sup>ème</sup> trimestre 2015 font apparaître que **71,2%** des DE (interrogés par mail) se déclarent satisfaits en réponse à la question : « Diriez-vous que vous avez obtenu des informations ou réponses claires à propos de votre éventuelle allocation » (+ 2,7 points par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2015). Le cumul annuel est de 69,7%, proche de la cible pour 2015 (70,0%).

L'enquête est réalisée à trois moments de la relation du DE avec Pôle emploi et les résultats se décomposent :

- Lors de l'EID (inscription) : 72,6%,
- Lors du 1<sup>er</sup> entretien avec le conseiller référent : 63,9%,
- Lors du suivi : 78,9%.

Les leviers d'amélioration, issus des verbatim des DE, sont :

- Une plus grande accessibilité des conseillers par la mise en place d'un système de « mail.net »,
- Une plus grande compétence des conseillers avec une meilleure intégration de la convention d'assurance chômage 2014,
- Une action sur la complétude des dossiers avec l'utilisation d'un nouvel outil MADU (Moteur d'Analyse du Dossier Unique) par les conseillers depuis mars 2015.

## GESTION DES DROITS - Gestion des indus

**612 321** indus ont été constatés et notifiés au 1<sup>er</sup> semestre 2015 contre 807 024 au 1<sup>er</sup> semestre 2014, soit une baisse de 24,1%.

Cela représente **311 418 366 €** au 1<sup>er</sup> semestre 2015 contre 366 243 018 € au 1<sup>er</sup> semestre 2014, soit une baisse de 15,0%.

(Pôle emploi : Tableau de bord des indus juin 2015)

La tendance à la baisse du nombre et du montant des indus se poursuit au 1<sup>er</sup> semestre 2015 (- 54,8 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 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.

Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 2,0% (contre 2,39% au 1<sup>er</sup> semestre 2014). Le stock d'indus à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2015 s'établit à 269,9 millions d'euros (contre 272,4 millions d'euros à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2014).

## Taux de recouvrement des indus

Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, la moyenne des résultats mensuels est de **60,3%** contre 63,1% au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit une dégradation de 2,8 points).

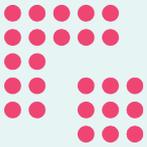
Pour le Taux de recouvrement des indus « hors fraude », au 1<sup>er</sup> semestre 2015, la moyenne des résultats mensuels est de **64,7%** contre 66,3% au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit une dégradation de 1,6 point).

La tendance à la baisse du taux de recouvrement, expliquée dans un premier temps par la mise en place systématique de la retenue à hauteur de la quotité saisissable, doit faire l'objet d'une analyse partagée avec Pôle emploi.

(Pôle emploi : Tableau de bord des indus juin 2015)

### Taux de recouvrement des indus





Le nombre de demandes de remises présentées est de **32 234** au 1<sup>er</sup> semestre 2015 (soit **5,26%** des indus constatés et notifiés) contre 30 082 au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit 3,73% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 7,2 %. Le nombre et le montant des remises accordées au 1<sup>er</sup> semestre 2015 sont :

**Par les services de Pôle emploi**

**4 871**, soit 15,1% des demandes de remise (pour 1 359 614 €) contre 3 224, soit 10,7% des demandes de remise (pour 877 471 €) au 1<sup>er</sup> semestre 2014 soit une hausse de 51,1%. 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**

**4 314**, soit 13,4% des demandes de remise (pour 4 283 427 €) contre 4 153, soit 13,8% des demandes de remise (pour 4 399 877 €) au 1<sup>er</sup> semestre 2014, soit une hausse de 3,9%.

Au total, **5 643 041 €** ont fait l'objet d'une remise au 1<sup>er</sup> semestre 2015 contre 5 277 348 € en 2014, soit une hausse de 6,9%. Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** au 1<sup>er</sup> semestre 2015 est de **23 049** (71,5% du total des demandes de remises) contre 22 705 (75,5% du total des demandes) au 1<sup>er</sup> semestre 2014, soit une augmentation de 1,5 %.

## SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Le flux des encaissements (à fin juin 2015) se situe à **16 900 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 0,78% sur un an.

### Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,51%**, à fin juin 2015 (soit 482,7 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Il reste stable par rapport à fin juin 2014 (1,52%).  
(Acos : Tableau de bord juin 2015)

### 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 **27,8%**, fin juin 2015 (soit 208,8 M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 26,1% à fin juin 2014, soit une dégradation de 1,7 point sur un an.

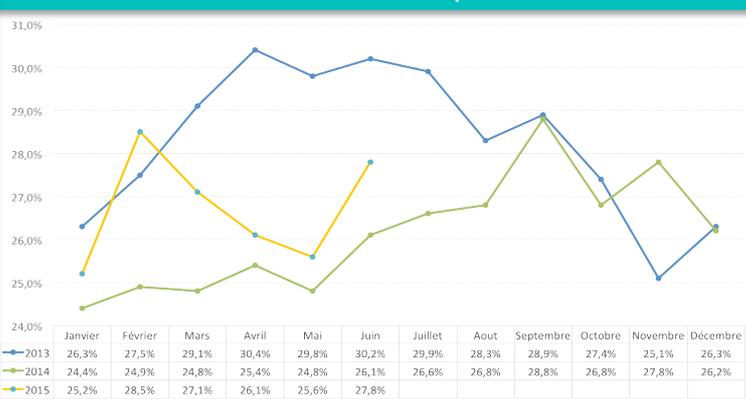
Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, la moyenne des résultats est de 26,7% contre 25,1% au 1<sup>er</sup> semestre 2014 (soit une dégradation de 1,6 point).

Après une amélioration continue du taux de restes à recouvrer depuis le mois de février 2015, La dégradation constatée au mois de juin 2015 (+ 2,2 points en un mois) est due à la reprise des appels des contributions CSP liés à la convention du 26 janvier 2015 qui avaient été bloqués de février à mai 2015, dans l'attente de développements informatiques. Pôle emploi services adresse deux fois les appels chaque mois afin de lisser la charge.

Une nouvelle action auprès des mandataires judiciaires est engagée en relation avec la DUA-AGS et Pôle emploi.

(Pôle emploi : Indicateurs stratégiques juin 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 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 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 : Acoas ou Pôle emploi selon les contributions