



Tableau de bord de l'Assurance chômage

BUREAU DU 28 avril 2016 (indicateurs arrêtés à fin décembre 2015)

Introduction

Les échanges mensuels d'informations et une rencontre trimestrielle avec la direction en charge de la performance et 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 décision en moins de 15 jours, taux de 1^{ers} paiements dans les délais, taux de qualité) est observée, fin décembre 2015 par rapport aux mois précédents de 2015.

Toutefois, les résultats restent inférieurs aux cibles.

Résultats sur l'année 2015

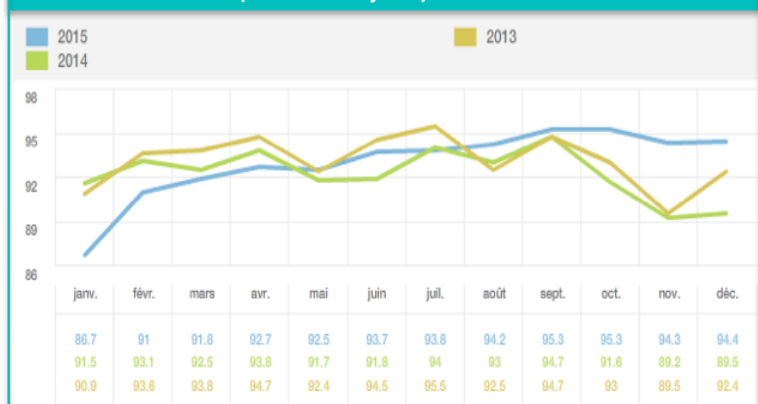
		2013	2014	2015	Evolution 2014 à 2015
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	----	95 %	95 %	+0,8 point
	Moyenne Taux atteinte cible*	93,1 %	92,2 % 97,0 %	93,0 % 97,9 %	
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	----	93 %	93 %	+3,8 points
	Moyenne Taux atteinte cible*	89,7 %	88,9 % 95,6 %	92,7 % 99,7 %	
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	----	92 %	92 %	+1,7 point
	Résultat cumulé à la fin de l'année Taux atteinte cible*	89,4 %	88,4 % 96,1 %	90,1 % 97,9 %	

* 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)

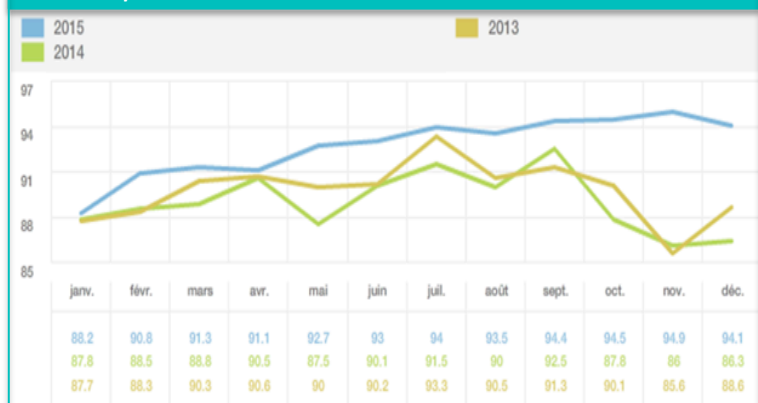


Zoom relatif à NPDE

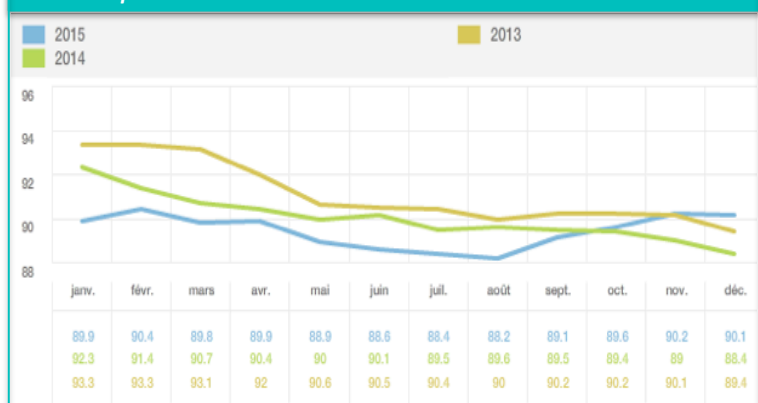
(Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi)

Dans les quatre directions régionales, pilotes du déploiement de NPDE, une dégradation momentanée du taux de décision en moins de 15 jours a été observée. Elle trouvait son origine dans les modalités d'affectation des dossiers dématérialisés aux conseillers. Cette difficulté a été résolue avec la généralisation.

Premiers paiements dans les délais



Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations



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 ont été confirmées en 2015. Les indicateurs « Premiers paiements dans les délais » et « Qualité des traitements » sont des indicateurs de suivi de la convention tripartite du 18 décembre 2014. L'attention portée au suivi de la qualité de l'indemnisation a conduit à faire figurer, au titre des indicateurs stratégiques de cette 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 décembre 2015, il se situe à **94,4 %** contre 89,5 % en décembre 2014. La cible est fixée à 95%. Sur l'année 2015, la moyenne des résultats est de **93,0 %** contre 92,2 % en 2014 (soit une hausse de 0,8 point).

Ce taux de décision en moins de 15 jours correspond à un stock moyen de dossiers « en attente de traitement » de 84 389 dossiers soit moins de 5 jours de traitement (en 2014 le stock moyen des dossiers en attente de traitement était de 64 772). 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 décembre 2015, il est de **94,1 %** et s'affiche au-delà de la cible de 93 %. Le résultat s'améliore de 7,8 points par rapport à décembre 2014 (86,3 %).

Pour 2014 et 2015, la valeur moyenne de l'indicateur est, respectivement, de 88,9 % et **92,7 %**, soit une amélioration de 3,8 points. Cette progression traduit le changement de méthode de calcul (passage au nouvel outil SISP + 2 points et correction de la requête avec l'exclusion des rejets sans suite + 0,3 point) et une amélioration du pilotage du traitement des demandes d'allocations dans les régions.

Dans le cadre de la convention tripartite, sur le champ global (assurance chômage et allocations d'État dont allocations de solidarité), le résultat du taux de premiers paiements dans les délais (ICT07) est de 93,3 %.

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

A fin décembre 2015, il se situe à **90,1 %**. Il s'améliore de 1,7 point par rapport à décembre 2014 (88,4 %).

De janvier à août 2015, le résultat est de **87,5 %** et se décompose en :

- 81,3 % pour les contrôles des admissions ou des rechargements (62% des contrôles réalisés),
- 99,5 % pour les contrôles des rejets (18% des contrôles réalisés),
- 95,8 % pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

De septembre à décembre 2015, le résultat est de **94,3 %** et se décompose en :

- 91,7 % pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,8 % pour les contrôles des rejets (19% des contrôles réalisés),
- 96,9 % pour les contrôles des reprises (21% des contrôles réalisés).



L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

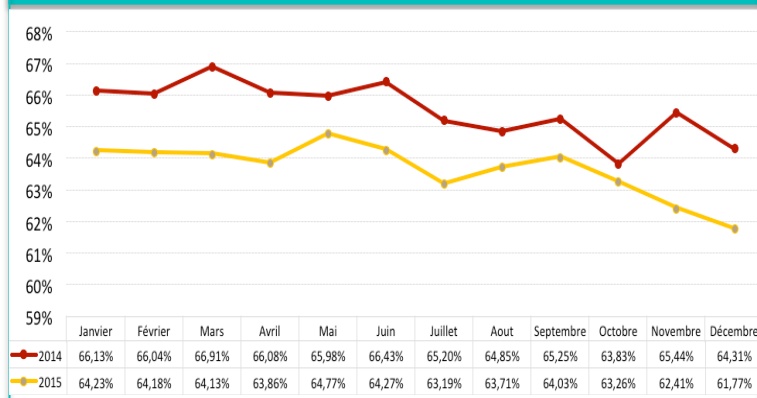
Zoom relatif à l'incidence financière des erreurs de liquidation (2015)

Sur l'échantillon de contrôle, l'incidence financière des erreurs est de 8,27 millions d'euros (3,88 millions d'euros au détriment des demandeurs d'emploi et 4,38 millions d'euros au détriment de l'Assurance chômage), en diminution par rapport à 2014 (10,78 millions d'euros). Sur l'ensemble des ouvertures de droits et rechargements, l'incidence financière totale peut être estimée à 570 millions d'euros. L'Unédic a demandé à Pôle emploi d'examiner les causes des erreurs pour lesquelles l'incidence financière est supérieure à 50%, afin qu'un plan d'action puisse être précisé. A ce jour, ce plan d'action n'a pas été défini.

Zoom relatif aux indus

La tendance à la baisse du nombre et du montant des indus, suivis en « gestion-pilotage », observée depuis le début de l'année 2015, était inverse à l'évolution constatée en « comptabilité ». Sur demande de l'Unédic, cette évolution inverse a fait l'objet d'investigations de la part de Pôle emploi qui ont conduit à la détection d'une anomalie dans la requête fournissant les résultats des indus suivis en « gestion-pilotage ». Les indus rattachés à des allocations « ARE 2014 » et « ASP 2015 » n'étaient pas pris en compte dans la requête depuis le 1^{er} trimestre 2015. Les résultats des taux de recouvrement des indus « global » et « hors fraude » ont été recalculés.

Taux de recouvrement des indus « hors fraude »



Zoom relatif aux remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de **62 585** sur l'année 2015 (soit **3,32 %** des indus constatés et notifiés) contre 55 825 en 2014 (soit 3,31 % des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 12,1 %, identique à la hausse du nombre des indus constatés et notifiés. Le nombre et le montant des remises accordées en 2015 s'élevèrent à :

10 243 par les services de Pôle emploi

Cela représente 16,3 % des demandes de remise pour un montant versé de 2 750 214 €, contre 11,1 % en 2014 pour 6 217 demandes de remises et un montant de 1 733 161 €. Cela représente une hausse de 65 % en nombre et 59 % en montant. Cela peut s'expliquer par :

- la possibilité de remettre partiellement un indu alors qu'initialement la remise devait être totale,

La nette amélioration constatée porte principalement sur les ouvertures de droits et rechargements pour lesquels un plan d'action a été demandé à Pôle emploi. Elle intervient cependant alors que certaines actions métiers ont été adaptées au processus dématérialisé. La sous-traitance, notamment, doit appeler une plus grande vigilance (le taux de qualité des attestations employeurs traitées par les façonnières est de 96,8% alors qu'il est de 89,9% pour les attestations employeurs traitées par les conseillers de Pôle emploi, ces deux résultats ne peuvent être comparés, les points de contrôle étant différents). La valeur de l'indicateur est donc, à ce stade, considérée comme « fragile » et difficilement interprétable dans sa comparaison à l'objectif, compte tenu de l'évolution du processus de traitement pour partie externalisé et du fait de la nature des contrôles effectués d'une part sur les traitements de saisie effectués chez les sous-traitants et d'autre part, sur les traitements des conseillers « au poste de travail ».

GESTION DES DROITS

Gestion des indus

En 2015, **1 883 067** indus ont été constatés et notifiés contre 1 683 478 en 2014, soit une hausse de 12 %.

Cela représente **866 600 089 €** contre 776 844 221 € en 2014, soit une hausse de 12 %.

Sur l'année 2015, le poids du montant des indus rapporté aux dépenses d'indemnisation est de **2,82 %** (contre 2,56 % en 2014).

Le stock d'indus à fin décembre 2015 s'établit à **642,7 millions d'euros** (contre 597,5 millions d'euros à fin décembre 2014).

Taux de recouvrement des indus

Concernant le **taux de recouvrement des indus « hors fraude »**, en 2015, la moyenne des résultats mensuels est de **63,6 %** (contre 65,5 % en 2014), pour une cible fixée à 66 %.

L'installation d'un groupe de travail a été demandée à Pôle emploi afin d'identifier les causes de la dégradation continue du recouvrement des indus.

Concernant le **taux de recouvrement des indus « global »** (indus « fraude » inclus) en 2015, la moyenne des résultats mensuels est de **59,7 %** (contre 62,0 % en 2014).

- le renforcement de la communication et de la formation des délégataires dans la prise de décisions,
- l'augmentation du nombre de « petits indus » inférieurs au montant de la délégation.

8 525 par les IPR

Cela représente 13,6 % des demandes de remise pour un montant versé de 8 728 384 €, contre 14,4 % en 2014 pour 8 059 demandes de remise et un montant de 8 575 246 €, soit une hausse du nombre de demandes de 6% et du montant accordé de 1,8 %.

Au total, **11 478 598 €** ont fait l'objet d'une remise en 2015 contre 10 308 407 € en 2014, soit une hausse de 11,4%.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** en 2015 est de **43 817** (70 % du total des demandes de remises) contre 41 549 (74,4 % du total des demandes) en 2014, soit une augmentation de 5,4 %.



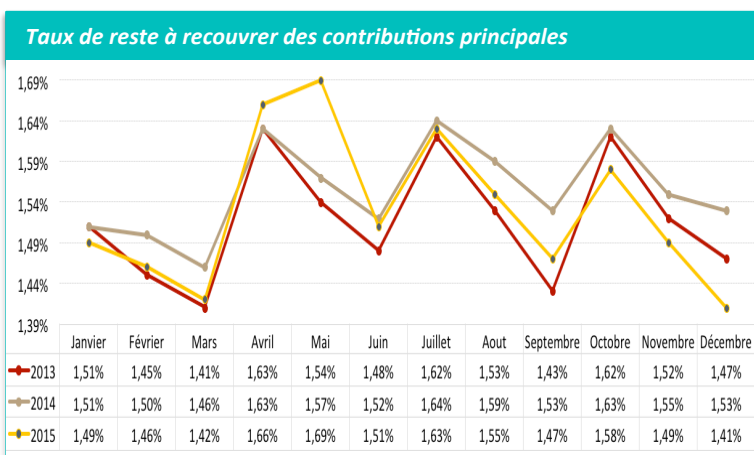
Zoom relatif aux conséquences de la décision du Conseil d'État du 5 octobre 2015 sur le recouvrement des indus

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.

De janvier à septembre 2015, en moyenne, 61 % du nombre des indus constatés et notifiés sur un mois donné étaient recouverts au bout de trois mois, pour un montant correspondant à 41 % des sommes concernées. Pour octobre et novembre 2015, seuls 54 % du nombre d'indus constatés et notifiés ont été recouverts au bout de trois mois (soit une baisse de 7 points), représentant 35 % des sommes concernées (soit une baisse de 6 points). Cette observation confirme le ralentissement de la performance du recouvrement des indus sur le dernier trimestre 2015 suite à la décision du Conseil d'État. Cet indicateur continuera d'être suivi en 2016.

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Le flux des encaissements (à fin décembre 2015) est de **34 179 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 1,7 % sur un an.

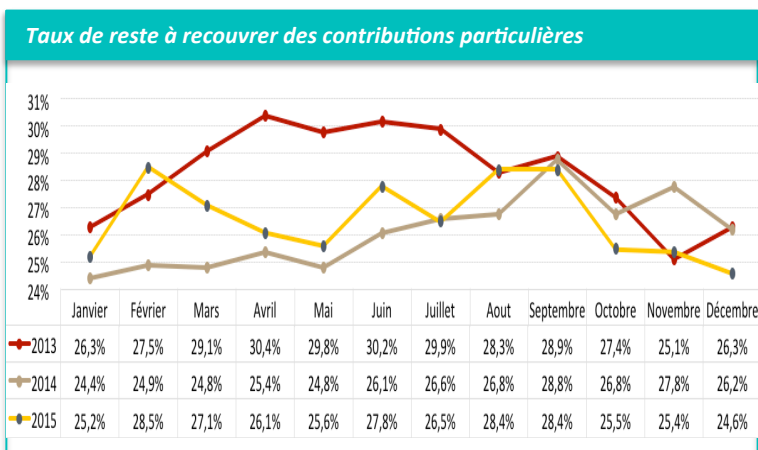


Source : Acofs

Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le **taux de reste à recouvrer des contributions principales** se situe à **1,41%**, à fin décembre 2015 (soit 456,6 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

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



Source : Pôle emploi

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 **24,6 %** à fin décembre 2015 (soit 162,3 millions d'euros non recouverts sur 12 mois glissants) contre 26,2 % à fin décembre 2014, soit une amélioration de 1,6 point sur un an.

En 2015, la moyenne des résultats est de 26,6 % contre 26,1 % en 2014 (soit une dégradation de 0,5 point). La cible fixée est de 20 %.

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 reste à recouvrer de 2,2 points (à 27,8 % en juin 2015).

La livraison informatique de septembre relative à l'envoi des mises en demeure et celle de décembre concernant l'engagement contentieux ont contribué à l'amélioration du taux de reste à recouvrer au 4^{ème} trimestre 2015.



Zoom relatif à la comptabilité analytique de Pôle emploi

En millions d'euros	2013		2014	
	Coût	Pourcentage	Coût	Pourcentage
Coût opérationnel lié à l'activité	635,89	75,73 %	678,87	76,66 %
Charges de personnel (masse salariale + frais liés au personnel)	513,58	61,16 %	546,81	61,74 %
Charges liées aux locaux	56,91	6,78 %	61,57	6,95 %
Autres charges de fonctionnement (y compris frais d'honoraires et frais de sous-traitance)	65,40	7,79 %	70,49	7,96 %
Coûts informatiques (y compris Projets)	78,13	9,30 %	80,93	9,14 %
Autres coûts indirects (Support en DR, Siège et DSI)	125,71	14,97 %	125,80	14,21 %
Total des coûts de la mission indemnisation	839,73	100,00 %	885,60	100,00 %

Source : Pôle emploi

Les coûts relatifs à la mission d'indemnisation (sur les champs des allocations d'assurance chômage et de l'État) s'élèvent à 885,6 millions d'euros en 2014 (17,1 % des coûts complets de Pôle emploi) contre 839,7 millions d'euros en 2013 (17,4 % des coûts complets de Pôle emploi), soit une augmentation de 5,46 %. Cette évolution est due à la hausse du nombre de demandeurs d'emploi et du nombre de demandes d'allocation. Elle traduit également les coûts résultants de la formation dans le cadre du déploiement de la convention d'assurance chômage sur le 2nd semestre 2014.

Le coût de l'indemnisation au titre de l'Assurance chômage représente 85 % du coût total de l'indemnisation.

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 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 : Acooss ou Pôle emploi selon les contributions