



Tableau de bord de l'Assurance chômage

BUREAU DU 29 septembre 2014 (indicateurs arrêtés à fin juillet 2014)

Introduction

Le nombre de demandeurs d'emploi indemnisés au titre de l'Assurance chômage (à fin juillet 2014) est de **2 220 500**. Ce résultat est en baisse par rapport à mars 2014 de 2,2% et en hausse de 0,6% sur un an.
(Pôle emploi : Communiqué de presse du 5 septembre 2014)

Les dépenses d'indemnisation (à fin juillet 2014) s'élèvent à 17 691 millions d'euros, elles sont en hausse de 0,8% sur un an (17 552 millions d'euros à fin juillet 2013).

Le montant des encaissements (à fin juillet 2014) est de 20 252 millions d'euros, soit une hausse de 0,8% sur un an (20 096 millions d'euros à fin juillet 2013).

Synthèse de la performance de l'Assurance chômage

Le taux de décisions en moins de 15 jours, à fin juillet 2014, se situe à **94,0%**. Le résultat s'améliore de 1,5 point par rapport à mars 2014 mais se dégrade de 1,5 point sur un an. La valeur cible pour 2014 est fixée à 95%.
(Pôle emploi : indicateurs stratégiques juillet 2014)

Le taux de premiers paiements dans les délais, à fin juillet 2014, se situe à **91,5%**. Le résultat s'améliore de 2,7 points par rapport à mars 2014 mais se dégrade de 1,8 point sur un an. La valeur cible pour 2014 est fixée à 93%.
(Pôle emploi : indicateurs stratégiques juillet 2014)

Le taux de qualité des traitements des demandes d'allocations, à fin juin 2014, s'affiche à **90,1%**. Il se dégrade de 0,6 point par rapport à mars 2014 et de 0,4 point sur un an.
(Pôle emploi : indicateurs stratégiques juin 2014)

Les indus détectés au 2^{ème} trimestre 2014 sont de 395 239, pour un montant de 179 649 592 €, soit une baisse de 5,6% en nombre et de 0,8% en montant, par rapport au 2^{ème} trimestre 2013. Au 1^{er} semestre 2014, le montant des indus détectés représente 2,1% des dépenses d'indemnisation.
(Pôle emploi : tableau de bord des indus juin 2014)

Le montant du recouvrement des contributions, à fin juillet 2014, est de 20 252 millions d'euros. Il est en hausse de 0,8% sur un an.
(Unédic – Direction Finances et Trésorerie)



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 3 indicateurs :

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

Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin juillet 2014, il se situe à **94,0%**. Le résultat s'améliore de 1,5 point par rapport à mars 2014 mais se dégrade de 1,5 point sur un an.

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)

A fin juillet 2014, il est à **91,5%**. Le résultat s'améliore de 2,7 points par rapport à mars 2014 mais se dégrade de 1,8 point sur un an.

La situation observée à fin juillet 2014 traduit un progrès mais les résultats n'atteignent pas les cibles fixées pour 2014, respectivement à 95% et 93%.

Les directions régionales de Pôle emploi ont, en juillet, anticipé le déploiement de la nouvelle convention d'assurance chômage et la période des congés d'été. Le volume des dossiers en attente de traitement, à fin juillet 2014, se situe à 39 132, ce qui représente une augmentation de 3 601 dossiers par rapport à fin mars 2014 mais une diminution de 568 dossiers sur un an.

Ces indicateurs continuent à faire l'objet d'un pilotage vigilant dans le réseau, notamment avant la rentrée de septembre et le déploiement du lot 2 de la convention d'assurance chômage au 1^{er} octobre 2014.

Premiers paiements dans les délais

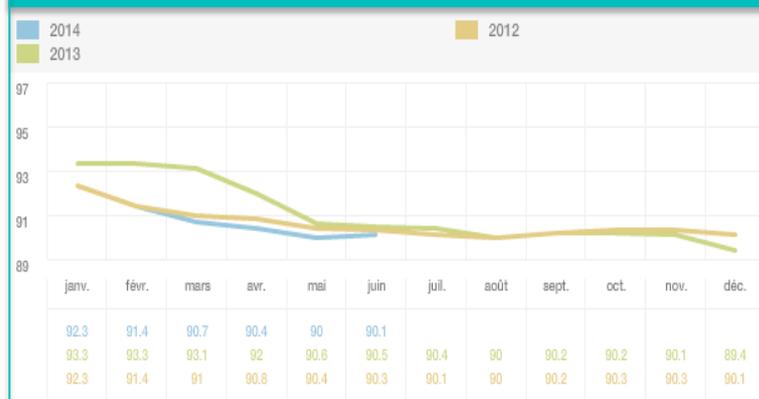


Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations – hors annexes 8 et 10 avec incidence financière (IQL – IFI)

A fin juin 2014, il se situe à **90,1%**. Il est en baisse de 0,6 point par rapport à mars 2014 et de 0,4 point sur un an. La cible fixée pour 2014 est de 92%. La diffusion des guides de l'Indemnisation (qui ont fait l'objet de formations) ainsi que le déploiement des référents réglementaires applicatifs (RRA) doivent conforter les conseillers sur les actes métiers liés à l'indemnisation et améliorer la qualité du traitement des demandes d'allocations.

A la fin du 2^{ème} trimestre 2014, le plan de contrôle est réalisé à hauteur de 89,7%. Hors incidence financière, le taux de qualité des traitements est, à la fin du 2^{ème} trimestre 2014, de 83,6%. Cela signifie que 60% des anomalies ont une incidence financière (contre 65% à la fin du 1^{er} trimestre 2014).

Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations



ZOOM : Décisions positives d'admissions/réadmissions

Les décisions d'admissions/réadmissions se situent à 207 404 en juillet 2014 et sont en hausse de 5,4% par rapport à juillet 2013.*

En cumul sur l'année, à fin juillet 2014, ce nombre diminue légèrement (- 0,14%), par rapport à fin juillet 2013.**

Les décisions de rejets, en juillet 2014, se situent à 235 070. Elles augmentent de 1,6% par rapport à juillet 2013.*

Les décisions de reprises, en juillet 2014, se situent à 105 411, en diminution de 2,4% par rapport à juillet 2013.*

* Données DEA - ** Stats hebdo Pôle emploi



ZOOM : Déploiement de la nouvelle contention d'assurance chômage du 14 mai 2014

1/ Le dispositif de formation - Au 31 août 2014, 2 128 sessions de formation ont été réalisées. Elles ont été assurées par 915 formateurs labellisés. Elles concernent le management, les référents règlementaires applicatifs, les gestionnaires de droits et les conseillers qui informent les demandeurs d'emploi. Cela représente 35 998 agents formés qui ont généralement exprimé un fort taux de satisfaction sur ces formations.

2/ Le SI - La livraison de la version « 2014 SI2 » intervenue mi-juin s'est déroulée sans incidents majeurs. Les anomalies détectées ont été corrigées et l'ensemble des fonctionnalités était opérationnel le 1^{er} juillet. Les nouvelles règles relatives aux droits rechargeables et à la reprise d'activité seront livrées dans la version « 2014 SI3 » le 20 octobre.

3/ L'information du demandeur d'emploi - La mise à jour des courriers de notification a été faite dans le cadre d'un groupe de travail auquel participait l'Unédic. Pour ces courriers règlementaires, l'Unédic a souhaité des compléments visant à préciser le sens des dispositifs. Les notices d'information ont été mises à jour au 1^{er} juillet 2014 et mises à disposition dans toutes les agences et sur pole-emploi.fr. Celles relatives aux dispositifs mis en œuvre au 1^{er} octobre feront l'objet d'une livraison exceptionnelle avant cette date.

4/ Le suivi du déploiement - Des questions relatives à l'articulation des nouveaux dispositifs (notamment l'impact du rechargement des droits) avec l'ASS ou l'AREF font l'objet d'échanges entre les services. Le tableau de bord de suivi de la production (volume de dossiers en attente, taux de décisions en moins de 15 jours, taux de premiers paiements ...) arrêté à fin juillet 2014, ne fait pas apparaître d'alerte particulière dans la gestion des flux de production.

GESTION DES DROITS

Gestion des indus

395 239 indus ont été constatés et notifiés au 2^{ème} trimestre 2014 contre 418 799 au 2^{ème} trimestre 2013, soit une baisse de 5,6%.

Cela représente **179 649 592 €** au 2^{ème} trimestre 2014 contre 181 183 406 € au 2^{ème} trimestre 2013 soit une baisse de 0,8%.

Sur le 1^{er} semestre 2014, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 2,39% (contre 2,52% en 2013).

Le constat de ces baisses devrait se confirmer avec l'utilisation des déclarations préalables à l'embauche (DPAE), depuis le 4^{ème} trimestre 2013, qui vise à sensibiliser les demandeurs d'emploi indemnisés en activité réduite sur l'importance de déclarer leur reprise d'activité.

(Pôle emploi : tableau de bord des indus juin 2014)

Taux de recouvrement des indus

Fin juillet 2014, il se situe à **61,5%** (soit 454,5 millions d'euros d'indus recouverts sur 739,2 millions d'euros constatés et notifiés) contre 63,8% à fin mars 2014. À fin juillet 2013, le résultat était de 64,5% (soit 484,8 millions d'euros d'indus recouverts sur 751,3 millions d'euros).

Le taux de recouvrement des indus « hors fraude » se situe à **65,2%** (soit 448,1 millions d'euros recouverts sur 687,3 millions d'euros constatés et notifiés). A fin juillet 2013, le résultat était de 67,3% (soit 473,3 millions d'euros d'indus recouverts sur 703,6 millions d'euros). Pour ce dernier indicateur, la cible fixée pour 2014 est de 66%. Il semble que l'effort fait par les directions régionales de Pôle emploi sur les indicateurs de taux de décisions en moins de 15 jours et de premiers paiements dans les délais explique le recul constaté sur les taux de recouvrement des indus.

ZOOM : Remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de **13 680** au 2^{ème} trimestre 2014 (soit **3,46%** des indus constatés et notifiés) contre 15 539 au 2^{ème} trimestre 2013 (soit 3,71% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une baisse de 11,9%.

Le nombre et le montant des remises accordées au 2^{ème} trimestre 2014 sont :

- **Par les services de Pôle emploi** : 1 506 (pour 411 547 €) contre 1 270 (pour 354 265 €) au 2^{ème} trimestre 2013 soit une **hausse de 18,6%** ;
- **Par les IPR** : 2 084 (pour 2 242 232 €) contre 2 394 (pour 2 430 801 €) au 2^{ème} trimestre 2013, soit une **baisse 12,9%**.

Au total, **2 653 779 €** ont fait l'objet d'une remise au 2^{ème} trimestre 2014 contre 2 785 066 € au 2^{ème} trimestre 2013 soit **une baisse de 4,7%**.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** au 2^{ème} trimestre 2014 est de **10 090** contre 11 875 au 2^{ème} trimestre 2013, soit une baisse de 15,0%.

Taux de recouvrement des indus





SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Le flux des encaissements (à fin juillet 2014) se situe à **20 252 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 **1,64%**, en juillet 2014 (soit 517,6 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

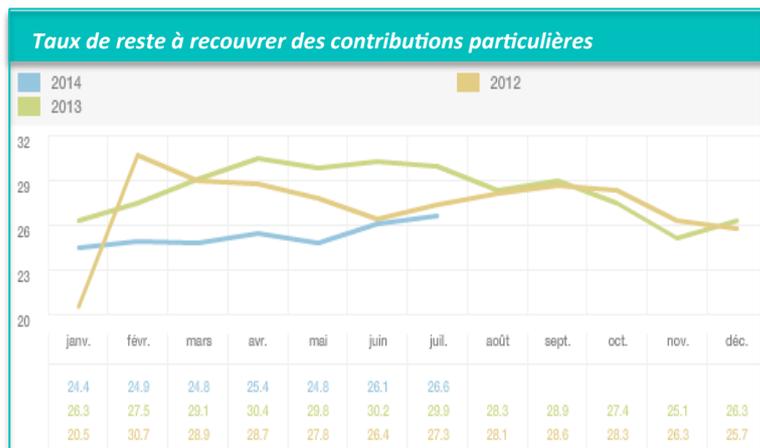
Il se dégrade de 0,02 point par rapport à juillet 2013 (1,62%).

Il est à noter que le taux de reste à recouvrer de l'Accoss sur le champ global se situe à **1,19%** en juillet 2014, soit un écart de 0,45 point avec des actions de recouvrement identiques. Cela s'explique par un poids des parts salariales différent (ventilation prioritaire en cas de paiement partiel) et par la présence d'exonérations des cotisations de sécurité sociale notamment sur les bas salaires (compensation à 100% par l'État).

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 **26,6%** en juillet 2014 (soit 191,5 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants) contre 29,9% en juillet 2013, soit une amélioration de 3,3 points sur un an.

La centralisation du recouvrement auprès de Pôle emploi services s'est achevée en juin 2014. Cette centralisation ainsi que la reprise du recouvrement forcé en flux (envoi des contraintes) doivent permettre d'approcher la cible fixée à 20% pour 2014. Cependant, Pôle emploi nous alerte sur l'impact négatif de certains plans sociaux importants qui peuvent dégrader de façon significative, pendant quelques mois, le taux de reste à recouvrer de certaines régions.



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 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 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 dernier mois.

Source : Accoss ou Pôle emploi selon les contributions