TABLEAU DE BORD de l'Assurance chômage

RÉUNION DU BUREAU du 20 DECEMBRE 2017
(Indicateurs arrêtés à fin septembre 2017)

INTRODUCTION

Les échanges réguliers d'informations avec la direction en charge de la performance et du réseau de Pôle emploi permettent une analyse partagée des indicateurs et encouragent la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation.

Les indicateurs de suivi de l'indemnisation, au titre de l'assurance chômage, des demandeurs d'emploi confirment leur stabilisation depuis le début de l'année 2017.

L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

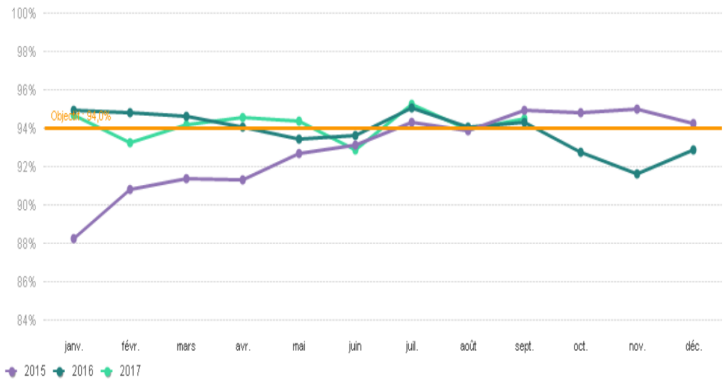
Mise en place de l'allocation

La qualité de la mise en œuvre de l'ouverture des droits est appréciée au travers de trois indicateurs :

- le taux de premiers paiements dans les délais,
- le taux de qualité de traitement des demandes d'allocations avec incidence financière (IQL-IFI),
- le taux de recouvrement des indus « hors fraude ».

La qualité de l'indemnisation s'apprécie avant tout par la qualité de son paiement. Les taux de premiers paiements dans les délais et taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité) figurent ainsi parmi les indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014.

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)



Source : Pôle emploi

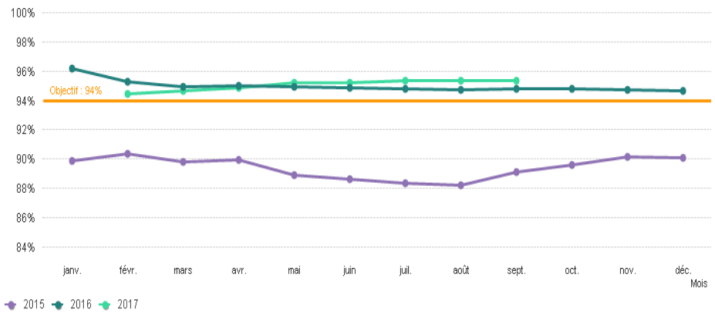
Au mois de septembre 2017, le taux de premiers paiements dans les délais est de 94,5% contre 94,3 % en septembre 2016. Le résultat se situe au-dessus de la cible pour l'année 2017, fixée à 94%. **L'indicateur affiche ainsi une moyenne des résultats stable et à la cible depuis le début de l'année 2017, à 94,2%.**
Parallèlement, le taux de décision en moins de 15 jours, qui représente un indicateur d'éclairage, est également stable, en moyenne, depuis le mois de janvier 2017 (moyenne des résultats de 88,4%). Les deux indicateurs sont de nouveau corrélés depuis juin 2017.

La dématérialisation du processus d'indemnisation, déployée via la mise en place du NPDE, avait conduit à une hausse significative du flux de dossiers entrants en 2016. Cette tendance s'inverse en 2017. De janvier à septembre 2017, le nombre de dossiers déposés baisse de 10,6% par rapport à la même période en 2016 (à 6 058 934) et les décisions prises en matière d'indemnisation de 7,5% (6 118 323).

A fin septembre 2017, le stock de dossiers en attente de traitement se situe à 193 824 contre 214 679 dossiers à fin septembre 2016. Il représente plus de 7 jours de traitement. Le stock moyen, en fin de mois, depuis le début de l'année 2017 est de 152 083 dossiers, inférieur à ce qu'il était sur la même période en 2016 (157 515). **Ce stock devrait encore pouvoir poursuivre cette dynamique dans la mesure où le volume de décisions prises est supérieur à celui des nouveaux dossiers à traiter**.

A titre d'information, sur la période de janvier à septembre 2017, les décisions prises dans le cadre du NPDE représentent 62% du total des décisions (contre 46% sur la même période en 2016).

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



Source : Pôle emploi

A fin septembre 2017, l'indicateur se situe à **95,4%** contre 94,8% en septembre 2016. Ce résultat se décompose comme suit :
- 92,8% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,7% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 98,7% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

La cible de l'indicateur dans la convention tripartite « Taux de conformité financière concernant les demandes d'allocation » (ICT08), porte sur les champs de l'assurance chômage et de la solidarité. Elle est fixée à 95% pour l'année 2017. Cela correspond à un objectif de taux de qualité (IQL-IFI) de **94%** sur le seul champ de l'Assurance chômage.
Pour rappel, la nette amélioration de l'indicateur observée en 2015 résulte de l'effet conjugué d'un changement du mode de calcul de l'indicateur, du travail d'homogénéisation des traitements et des actions de contrôle par Pôle emploi dans son réseau (diffusion des guides pour les conseillers et les contrôleurs). **De plus, la prise en compte des recommandations issues d'un audit de l'Unédic a eu pour conséquence de renforcer les contrôles sur les salaires pris en compte**. Par exemple, le seuil de détection de salaires anormalement élevés a été abaissé de 40% à 10% sur le dernier salaire de la période référence calcul (qui contient fréquemment des indemnités compensatrices de congés payés et des indemnités de rupture). Il a également été rendu systématique l'envoi d'une demande de pièces complémentaires au demandeur d'emploi en cas de neutralisation d'un salaire. Cette dernière ne peut être remise en cause qu'au retour du justificatif manquant.
Par ailleurs, il est à noter que les décisions traitées en automatique depuis le passage au NPDE ne sont pas couvertes par le champ de l'indicateur IQL-IFI. En revanche, leur qualité est vérifiée lors des recettes des livraisons informatiques afférentes à ces traitements, au niveau national, par un contrôle a posteriori piloté par la direction de la maîtrise des risques, au lendemain de ces livraisons.

Gestion des droits

Zoom relatif aux indus

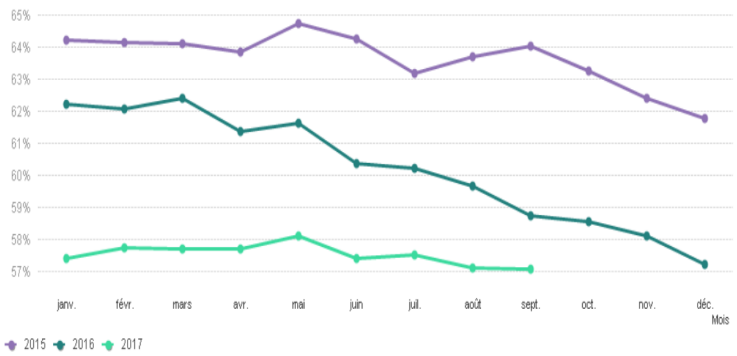
De janvier à septembre 2017, **1 700 202** indus ont été constatés et notifiés contre 1 597 586 sur la même période en 2016, soit une hausse de 6,4%.
Cela représente un montant de **772 627 644€** en 2017 contre 719 336 558€ en 2016, soit une hausse de 7,4%.

De janvier à septembre 2017, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **3,25%** (contre 3,03% en 2016). En septembre 2017, le stock (*) d'indus notifiés et non recouvrés sur « 12 mois glissants » s'établit à **464,1 millions d'euros** pour un montant d'indus recouvrés de 575,1 millions d'euros (contre respectivement 409,5 et 540,2 millions d'euros en 2016).

L'augmentation du nombre d'allocataires et l'amélioration des dispositifs de détection des indus semblent être les deux principaux facteurs à l'origine de l'augmentation des indus et de son accélération en 2015 et 2016.
Les indus constatés résultent essentiellement de la prise en compte de périodes travaillées par l'allocataire en cours d'indemnisation.

* Il s'agit du montant des indus constatés et notifiés sur les 12 derniers mois qui apparaissent non soldés au dernier jour du mois observé.

Taux de recouvrement des indus « hors fraude »



Source : Pôle emploi

Au mois de septembre 2017, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » est de 57,1% (soit 395,3M€ non recouvrés sur 12 mois glissants) contre 58,7% en septembre 2016 (soit 330M€ non recouvrés sur 12 mois glissants). La moyenne des résultats de janvier à septembre 2017 est de 57,5% contre 61,0% en 2016 (soit une dégradation de 3,5 points), pour une cible fixée à 66%.

La baisse du taux de recouvrement des d'indus a cependant été enrayée en 2017. L'indicateur reste globalement stable depuis le début de l'année.

Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (incluant les indus « fraude »), la moyenne des résultats mensuels de janvier à septembre 2017 est de 53,7% (contre 56,2% en 2016). Au mois de septembre 2017, il se situe à 53,6% et affiche également une stabilité depuis le début de l'année 2017.

Pour rappel, les retenues sur les allocations sont de nouveau opérationnelles depuis octobre 2016 suite à la mise en œuvre des dispositions de la loi Travail du 8 août 2016. Par ailleurs, l'animation nationale du réseau de Pôle emploi, dont le lancement a eu lieu en novembre 2016, afin d'améliorer la gestion et le taux de recouvrement des indus, se poursuit. **Depuis septembre 2017, cette animation nationale a pris la forme de réunions mensuelles durant lesquelles sont traitées des questions de pilotage opérationnel et décisionnel. C'est également l'occasion d'énoncer des rappels à la règle et de partager de « bonnes pratiques » entre les régions.**

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

De janvier à septembre 2017, les encaissements représentent 26 875 M€, correspondant à une hausse de 2,73% par rapport à 2016.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Source : Acoss

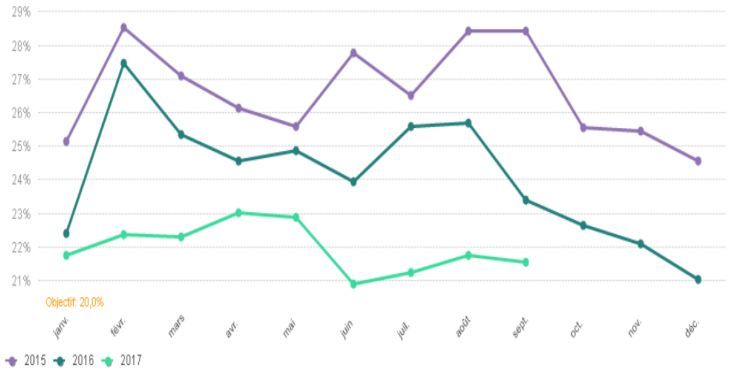
Au mois de septembre 2017, le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,37%** (soit 456,7M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,31%, en septembre 2016 (soit 427,6M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants).

La hausse observée en 2017 s'explique par la mise en place du nouveau mode de calcul des taxations d'office prévu à l'article 3 du décret n° 2016-1567 du 21 novembre 2016 relatif à la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), à partir du 2ème trimestre 2017.

Le taux de taxation d'office, correspondant initialement à 10% des dernières rémunérations connues[1], a été majoré à 25%, entrainant une augmentation sensible des cotisations dues et des restes à recouvrer associés.

[1] En l'absence de rémunérations connues, cette taxation est calculée sur la base du produit de la valeur mensuelle du plafond de la sécurité sociale et du nombre de salariés connus, majoré de 150 %.

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement CSP) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'affiche à **21,5%** en septembre 2017 (soit 111M€ non recouvrés, sur 12 mois glissants) contre 23,4% en septembre 2016. **Le résultat se rapproche de la cible fixée à 20%.**
La moyenne des résultats de janvier à septembre 2017 est de 22,0% contre 24,8% en 2016, soit une amélioration de 2,8 points.

Des actions ont été mises en œuvre par Pôle emploi services afin d'améliorer le taux de restes à recouvrer :

- Des contacts auprès des mandataires judiciaires ont permis de régulariser des dossiers en retard (40 dossiers représentant 4M€). La mise en place d'un partage d'outils avec un des plus importants cabinets permet désormais à Pôle emploi services d'avoir une meilleure visibilité sur la prise en compte des créances entre l'AGS et le cabinet concerné, et ainsi, de mieux cibler les actions à mener ;
- Depuis le mois de mai 2017, la mise en place d'une échéance supplémentaire (le 5, en plus du 25) par Pôle emploi services permet de procéder aux appels de contributions au plus près de l'évènement, ce qui augmente la probabilité de recouvrer les sommes dues.

Le résultat de septembre 2017 se décompose en :
- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **30,1%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **14,8%** (représente environ 60% des entreprises concernées).

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 traitement des dossiers reçus par Pôle emploi quel que soit le canal utilisé par l'allocataire (internet, courrier, dépôt à l'accueil…).
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 dossiers 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 recouvrés par rapport aux indus constatés et notifiés 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 : Acoss ou Pôle emploi selon les contributions