



# Tableau de bord de l'Assurance chômage

## BUREAU DU 25 MARS 2014 (indicateurs arrêtés à fin décembre 2013)

### Introduction

Le nombre de demandeurs d'emploi (DE) indemnisés au titre de l'Assurance chômage (à fin décembre 2013) est de 2 236 200. Ce résultat est en baisse sur un mois de 0,5% mais en hausse de 0,3% sur un an.

*(Pôle emploi : Communiqué de presse du 7/02/2014)*

Les dépenses d'indemnisation (à fin décembre 2013) s'élèvent à 29 967 M€, elles sont en hausse de 4,9% sur un an (28 566 M€ en 2012).

Le montant des encaissements (à fin décembre 2013) est de 33 055 M€, soit une hausse de 1,87% sur un an (32 447 M€ en 2012).

### Synthèse de la performance de l'Assurance chômage

**Le taux de décisions en moins de 15 jours**, à fin décembre 2013, se situe à **92,4%** (la valeur cible pour 2014 est fixée à 95%). Il reste sous surveillance. Le résultat est en baisse de 2,3 points par rapport à septembre 2013 et de -0,7 point sur un an.

*(Pôle emploi : indicateurs stratégiques décembre 2013)*

**Le taux de premiers paiements dans les délais**, à fin décembre 2013, se situe à **88,6%**. Il s'améliore de 0,6 point sur un an. La moyenne sur l'année 2013 (89,7%) est inférieure à la cible de 91,6%. La valeur cible pour 2014 est fixée à 93%.

*(Pôle emploi : indicateurs stratégiques décembre 2013)*

**Le taux de qualité du traitement de la demande d'allocation (DAL AC IQL-IFI)** s'affiche à **89,4%** à fin décembre 2013, en baisse de 0,7 point sur un an avec un taux de réalisation conforme (ISP à 99,8%). La valeur cible pour 2014 est fixée à 92%.

*(Pôle emploi : indicateurs stratégiques décembre 2013)*

**Les indus détectés en 2013** sont de 1 429 480 pour un montant de 756 332 139 €, soit une hausse de 0,87% en nombre et de 5,04% en montant. La part des indus par rapport aux dépenses d'indemnisation, soit 2,52%, reste stable en 2013. Les demandes de remises et les accords notamment ceux décidés par Pôle emploi augmentent fortement.

*(Pôle emploi : tableau de bord des indus décembre 2013)*

**Le montant du recouvrement** des contributions, à fin décembre 2013, est de 33 055 M€. Il est en hausse de 1,87% sur un an.

**Les cibles 2014 ont été fixées conjointement entre les services de l'Unédic et de Pôle emploi.**



# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

## Délais de traitement (moins de 15 jours)



## 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 3 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.

## Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin décembre 2013, il se situe à **92,4%**. Le résultat se dégrade de 0,7 point sur un an.

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

A fin décembre 2013, il est à **88,6%**. Le résultat s'améliore de 0,6 point sur un an.

Ces 2 indicateurs relatifs à la mise en place de l'allocation ne traduisent pas encore, dans le contexte de l'augmentation du nombre de dossiers ARE déposés par les demandeurs d'emploi (+15,2% par rapport à décembre 2012), les améliorations attendues du plan d'action « indemnisation » mis en place mi-2013 (déploiement et promotion d'outils d'aide pour les conseillers et renforcement de la formation).

Cependant, la mise en place du tri décisionnel (traitement des dossiers en fonction des dates de paiement) commence à produire des effets sur le taux de premiers paiements dans les délais (+ 0,6 point sur un an).

## Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations (IQL – IFI)

Il est à **89,4%** (à fin décembre 2013). Il est en baisse de 0,7 point sur un an. Le résultat se situe pour la première fois de l'année sous le seuil de 90%.

Le nombre de contrôles à réaliser est conforme au plan de contrôle (le taux de réalisation se situe à 99,8%). Hors incidence financière, le taux de qualité des traitements se situe à 84,4%.

La diffusion des « guides d'indemnisation », la mise en place d'un RRA (Référént Règlementaire Applicatif) dans chaque agence et le renforcement des compétences devraient améliorer cet indicateur en 2014 (cible à 92%).

## ZOOM : Décisions positives d'admissions/réadmissions

Les décisions positives d'admissions/réadmissions se situent à 197 138 en décembre 2013 et sont en augmentation de 8,8% par rapport à décembre 2012. \*

En cumul sur l'année, ce nombre augmente de 4,24% en 2013 par rapport à 2012. \*\*

Les décisions négatives de rejets, en décembre 2013, se situent à 203 066. Elles augmentent de 16,1% par rapport à décembre 2012. \*

Les décisions de reprises, en décembre 2013, se situent à 92 723, en augmentation de 13,8% par rapport à décembre 2012. \*

**A NOTER** : Le volume des dossiers en attente de traitement, en décembre 2013, est de 52 421. Il est en baisse de 2 254 dossiers (soit 4,1% à fin 2013 par rapport à fin 2012).

\* Données DEA - \*\* Stats hebdo Pôle emploi



# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

## ZOOM

L'enquête réalisée par l'Unédic auprès des demandeurs d'emploi indemnisés, au 1<sup>er</sup> semestre 2013, faisait observer que :

- **41%** jugent trop long le délai avant le 1<sup>er</sup> versement ;
- **25%** font part des difficultés à traiter et finaliser les dossiers d'inscription (constitution de dossiers, pièces à fournir ...) ;
- **32%** déclarent avoir pu ressentir des doutes sur le montant de leur allocation.

## Ressource allouée à la mission « indemnisation »

La « force agent » allouée à la mission indemnisation représente 13% de la « force agent » totale (13% de 3 Mds €, soit 390 M€).

Le poids de la mission « indemnisation » représente 11% de la ressource globale (11% de 4 886 M€, soit 537M€).

(Pôle emploi : comptabilité analytique 2012)

## GESTION DES DROITS

### Gestion des indus

**1 429 480** indus ont été constatés et notifiés en 2013 contre 1 417 163 en 2012 soit une hausse de 0,87%.

Cela représente **756 332 139 €** en 2013 contre 720 017 400 € en 2012, soit une hausse de 5,04%. Le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est resté stable à 2,52%.

### Remise d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de 62 338 en 2013 (soit **4,36% des indus constatés et notifiés**) contre 55 163 en 2012 (soit 3,89% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 13,01%.

Le nombre et le montant des remises accordées en 2013 sont :

- **Par les services de Pôle emploi** : 5 421 (pour 1 523 878 €) contre 3 527 (pour 998 674 €) en 2012 soit **une hausse de 53,70%** ;
- **Par les IPR** : 8 701 (pour 9 228 210 €) contre 8 316 (pour 8 062 138 €) en 2012, soit **une hausse de 4,63%**.

Au total, **10 752 088 €** ont fait l'objet d'une remise en 2013 contre 9 060 812 € en 2012 soit une hausse de 18,67%.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** en 2013 est de **48 216** contre 43 320 en 2012, soit une hausse de 11,30%.

### Taux de recouvrement des indus

Fin décembre 2013, il se situe à **64,4%** (soit 486,7 M€ d'indus recouverts sur 756,3 M€ constatés et notifiés) contre 65,0% en septembre 2013. A fin décembre 2012, le résultat était de 66,2% (soit 475,8 M€ d'indus recouverts sur 720,0 M€).

Pour mémoire : 26% des allocataires interrogés, lors de l'enquête du 1<sup>er</sup> semestre 2013 auprès des demandeurs d'emploi indemnisés, ont connu une situation d'indus et 10% considèrent comme difficile la résolution de ce problème.

Taux de recouvrement des indus



## ZOOM : FORMATION

**Délai d'entrées en formation** (Etude de la DEA « Accès des allocataires à la formation » de juin 2013)

**8,6%** des demandeurs d'emploi sortis d'indemnisation entre juillet 2011 et juin 2012 ont bénéficié d'une formation indemnisée en AREF.

L'entrée en formation intervient en moyenne **7 mois** après le 1<sup>er</sup> jour indemnisé.

Il reste en moyenne 7,4 mois de droit à indemnisation à la fin de la formation.

La durée moyenne d'une formation indemnisée au titre de l'AREF est de **5,1 mois**.

En prenant en compte les fins de formations indemnisées par l'Allocation de fin de formation (AFDEF) ou par la Rémunération de fin de formation (RFF), quand la fin de droit à l'ARE est atteinte au cours de la formation, la durée moyenne de formation est de 6,1 mois.

En prenant en compte les fins de formations indemnisées par l'Allocation de fin de formation (AFDEF) ou par la Rémunération de fin de formation (RFF), quand la fin de droit à l'ARE est atteinte au cours de la formation, la durée moyenne de formation est de 6,1 mois.

### Taux de retour à l'emploi durable des bénéficiaires de formation indemnisés en AREF

L'enquête de Pôle emploi réalisée en septembre 2013 auprès des demandeurs d'emploi sortis de formation en mars 2013 permet de connaître leur situation six mois après la fin de leur formation.

Six mois après la fin de leur formation, le taux de retour à l'emploi durable des bénéficiaires de formation indemnisés en AREF (indicateur 6 de la convention tripartite pour les allocataires de l'Assurance chômage) est égal à **35,5%**, ce qui représente une augmentation de près de 3 points sur un an (32,7% en 2012).

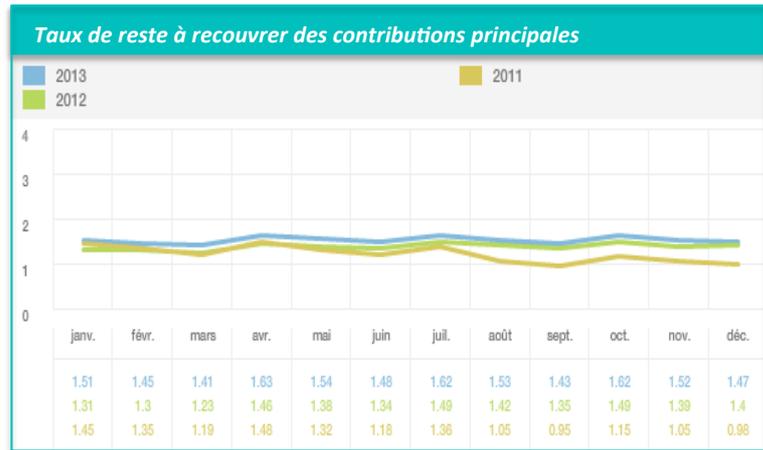
Leur taux de reclassement global est égal à **50,6%**.



# SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

## RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Flux des encaissements (à fin décembre 2013) : **33 055 M€** (légèrement supérieurs aux prévisions résultant de l'équilibre financier présenté au Bureau du 26 septembre 2013, + 28 M€). Cela représente une hausse de 1,87% sur un an.

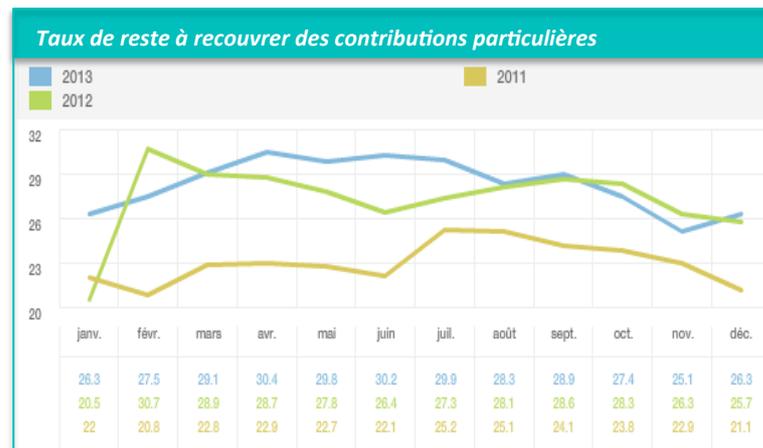


## Taux de reste à recouvrer des contributions particulières

Il se situe à **26,3%**, en décembre 2013 (soit environ 220 M€) contre 25,7% en décembre 2012.

En décembre, le taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement le CSP) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'améliore de 2,6 points à 26,3%, par rapport à septembre 2013. Il reste supérieur de 0,6 point par rapport au résultat de décembre 2012 (25,7%).

La centralisation du recouvrement auprès de Pôle emploi services se poursuit avec 14 régions en janvier 2014. La reprise du recouvrement forcé (envoi des contraintes) est effective depuis décembre 2013 et est généralisée sur l'ensemble des régions depuis le mois de janvier 2014. Cela devrait contribuer à améliorer le taux de restes à recouvrer en 2014.



## Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Il se situe à **1,47%** en décembre 2013 (soit environ 461,2 M€ non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants) et se dégrade de 0,07 point par rapport à décembre 2012 (1,4%).

### 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 : Acoos ou Pôle emploi selon les contributions