



Tableau de bord de l'Assurance chômage

BUREAU DU 17 mars 2015 (indicateurs arrêtés à fin décembre 2014)

Introduction

Les indicateurs relatifs à la mise en place de l'allocation (taux de décisions en moins de 15 jours, taux de 1^{ers} paiements dans les délais, taux de qualité) font observer, fin 2014, une situation en deçà des objectifs fixés contractuellement avec Pôle emploi.

La comparaison des résultats de 2014 avec ceux de 2013 fait constater une dégradation du service de l'indemnisation. Ce point est détaillé dans le document.

		2012	2013	2014	Evolution 2012 à 2014
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	---	---	95%	-1,7 point
	Moyenne annuelle Taux atteinte cible*	93,9%	93,1%	92,2% (97,0%)	
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	---	---	93%	-0,4 point
	Moyenne annuelle Taux atteinte cible*	89,3%	89,6%	88,9% (95,6%)	
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	---	---	92%	-1,7 point
	Résultat cumulé fin d'année Taux d'atteinte cible*	90,1%	89,4%	88,4% (96,1%)	

* 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.

Ces trois indicateurs ont fait l'objet, pour 2014, de cibles conjointement fixées avec les services de Pôle emploi. 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 au taux de premiers paiements dans les délais et au taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité).

Premiers paiements dans les délais



Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin décembre 2014, il se situe à **89,5%**. Le résultat se dégrade de 2,9 points sur un an. En 2014, la moyenne des résultats est de 92,2% contre 93,1% en 2013 (soit une dégradation de 0,9 point).

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)

A fin décembre 2014, il est à **86,3%**. Le résultat se dégrade de 2,3 points sur un an. En 2014, la moyenne des résultats est de 88,9% contre 89,6% en 2013 (soit une dégradation de 0,7 point).

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 décembre 2014, il se situe à **88,4%**. Il est en baisse de 1,0 point sur un an.

Pôle emploi explique une partie de la dégradation par une plus grande rigueur dans la mise en œuvre des opérations de contrôle. Toutefois, la part de cet impact est difficilement appréciable.



L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

GESTION DES DROITS

Gestion des indus

1 554 307 indus ont été constatés et notifiés en 2014 contre 1 691 997 en 2013, soit une baisse de 8,1%.

Cela représente 750 819 198€ en 2014 contre 783 355 516€ en 2013, soit une baisse de 4,2% (2014).

En 2014, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 2,59% (contre 2,61% en 2013).

Le stock d'indus à fin 2014 s'établit à 597,5 millions d'euros (contre 539,2 millions d'euros à fin 2013).

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

Remises d'indus

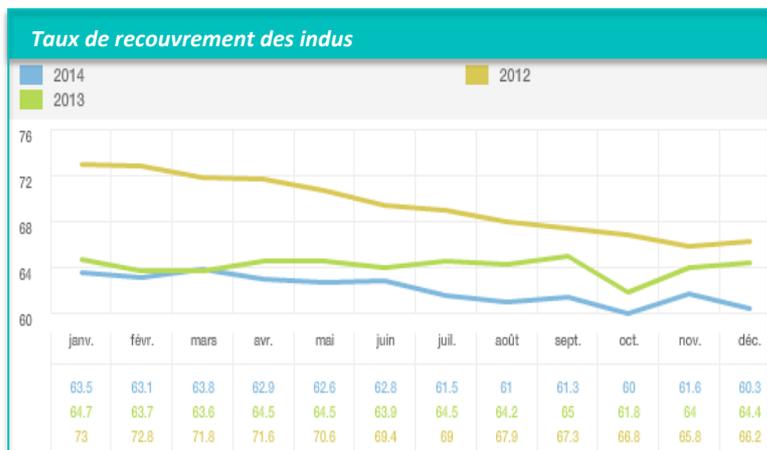
Le nombre de demandes de remises présentées est de 55 825 en 2014 (soit 3,59% des indus constatés et notifiés) contre 62 338 en 2013 (soit 3,89% des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une baisse de 10,5%.

Le nombre et le montant des remises accordées en 2014 sont :

- **Par les services de Pôle emploi** : 6 217, soit 11,1% des demandes de remise (pour 1 729 707€) contre 5 421, soit 8,7% des demandes de remise (pour 1 523 878€) en 2013 soit une **hausse de 14,7%** ;
- **Par les IPR** : 8 059, soit 14,4% des demandes de remise (pour 8 502 259€) contre 8 701, soit 13,9% des demandes de remise (pour 9 228 210 €) en 2013, soit une **baisse de 7,4%**.

Au total, 10 231 966€ ont fait l'objet d'une remise en 2014 contre 10 752 088 € en 2013 soit une baisse de 4,8%.

Le nombre de demandes de remises rejetées par les IPR en 2014 est de 41 549 (74,4% par rapport au total des demandes de remise) contre 48 216 (77,3% par rapport au total des demandes) en 2013, soit une **baisse de 13,8%**.



Taux de recouvrement des indus

Fin décembre 2014, il se situe à 60,3% (soit 434,9 millions d'euros d'indus recouverts sur 721,5 millions d'euros constatés et notifiés) contre 61,3% à fin septembre 2014. A fin décembre 2013, le résultat était de 64,4% (soit 486,7 millions d'euros d'indus recouverts sur 756,3 millions d'euros). En 2014, la moyenne est de 62,0% contre 64,0% en 2013 (soit une dégradation de 2,0 points).

Le taux de recouvrement des indus « hors fraude » se situe à 64,3% (soit 427,4 millions d'euros recouverts sur 664,6 millions d'euros constatés et notifiés). A fin décembre 2013, le résultat était de 66,7% (soit 470,20 millions d'euros d'indus recouverts sur 704,7 millions d'euros).

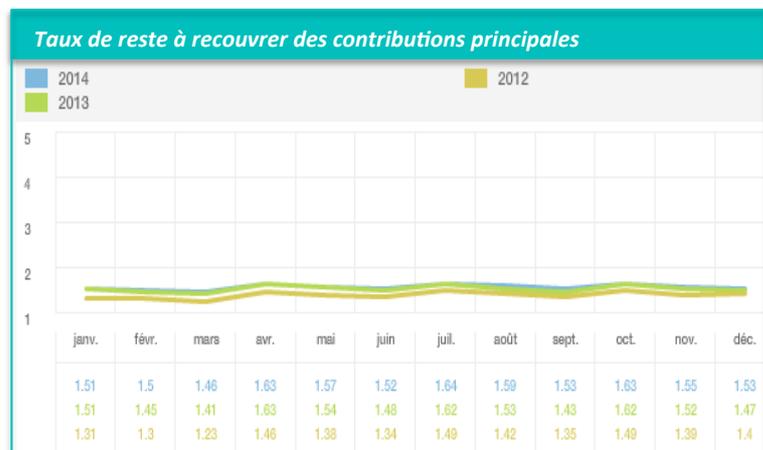


SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Le flux des encaissements (à fin décembre 2014) se situe à **33 579 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 1,58% sur un an.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Le Taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,53%**, en décembre 2014 (soit 488,4 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Il se dégrade de 0,06 point par rapport à décembre 2013 (1,47%).

Il est à noter que le taux de reste à recouvrer de l'Acoss sur le champ global se situe à **1,04%** en décembre 2014 soit un écart de 0,49 point avec des actions de recouvrement identiques. Cet écart s'accroît par rapport à celui de 2013 (0,41 point) où le TRAR sur le champ global était de 1,06%.

Le taux de reste à recouvrer Bilan du secteur privé de 2014 s'affiche à 1,47% (France entière) en dégradation de 0,06 point par rapport à 2013 (1,41%).

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 **26,2%**, en décembre 2014 (soit 185,5 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants) contre 26,3% en décembre 2013, soit une amélioration de 0,1 point sur un an. En 2014, la moyenne des résultats est de 26,1% contre 28,3% en 2013 (soit une amélioration de 2,1 points).

L'amélioration de ce résultat est principalement due aux travaux menés par Pôle emploi services depuis la centralisation du recouvrement, terminée en juin 2014.

- Depuis janvier 2015, le recouvrement contentieux en flux a été repris par Pôle emploi services (à l'exception de la Martinique et de la Guadeloupe).
- Une surveillance particulière sur les plans sociaux importants et les gros débiteurs a été mise en place notamment en présence de paiements AGS.
- Des actions vont être mises en œuvre pour les régions dont les résultats sont particulièrement dégradés (pour la région PACA, l'ensemble des traitements sera mis en œuvre par Pôle emploi services).



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 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