

TABLEAU DE BORD

de l'Assurance

chômage

RÉUNION DU BUREAU
23 OCTOBRE 2018
(Indicateurs arrêtés à fin juin 2018)

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 la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation.

Les indicateurs de suivi de l'indemnisation des demandeurs d'emploi au titre de l'Assurance chômage maintiennent leur performance sur le deuxième trimestre 2018.

L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

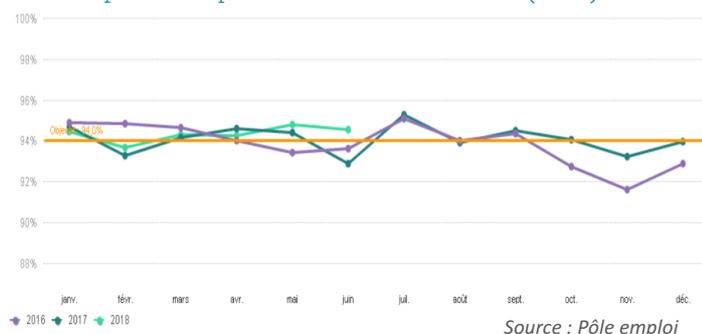
Mise en place de l'allocation

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)



Au mois de juin 2018, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,6%** contre 92,9% en juin 2017. L'indicateur affiche une moyenne des résultats stable sur le 1^{er} semestre 2018 à **94,4%, au-dessus de la cible fixée à 94% pour l'année 2018.**

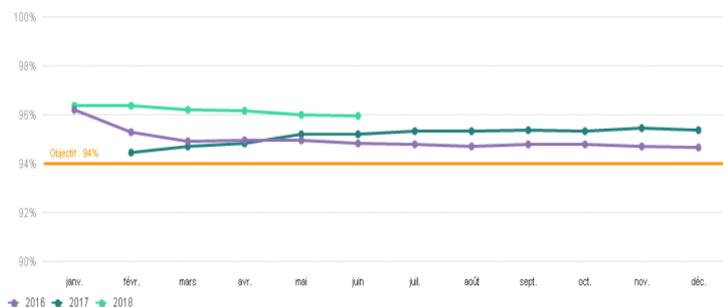
Parallèlement, le taux de décision en moins de 15 jours, qui est un indicateur d'éclairage du taux de premiers paiements dans les délais, affiche une moyenne de résultat de 95,7% sur le 1^{er} semestre 2018 contre 88,9% sur le 1^{er} semestre 2017.

Pour mémoire, cette hausse significative, observée depuis le mois de janvier 2018, est due à une évolution

du système d'information de Pôle emploi relative aux demandes d'allocation effectuées via Internet. Dorénavant, la date prise en compte pour le calcul du délai de traitement n'est plus la date de la demande d'allocation, lors de l'inscription d'un demandeur d'emploi, mais celle du retour des pièces justificatives en cas de demande de pièces complémentaires. Cette évolution a donc pour conséquence de réduire le délai de traitement car excluant celui lié à la réception des pièces justificatives. L'objectif de cette évolution était d'augmenter la part des décisions traitées en automatique. Auparavant, le traitement automatique n'était possible que lors de l'enregistrement de la demande d'allocation. En cas de retour des pièces complémentaires demandées, le traitement de la demande d'allocation devait être repris par un conseiller. Avec cette évolution, le traitement automatique peut être relancé à la réception des pièces manquantes. Il est à noter que les règles de calcul du taux de premiers paiements dans les délais ont été adaptées afin de neutraliser l'effet de ce changement informatique, et ainsi, maintenir une continuité dans la série de résultats observés.

Le volume des dossiers en attente de traitement, également impacté par cette évolution informatique, comptabilise désormais les demandes d'allocation, déposées en fin de mois et nécessitant une demande de pièces complémentaires, sur le mois suivant, c'est-à-dire celui du retour des pièces manquantes. A fin juin 2018, le volume de dossiers en attente de traitement est ainsi de 47 756 (soit un peu plus de 2 jours de traitement) contre 124 631 en juin 2017. L'indicateur évolue de manière stable sur le 2^{ème} trimestre 2018, en moyenne à 50 314 dossiers en attente de traitement en fin de mois.

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



Source : Pôle emploi

A fin juin 2018, l'indicateur se situe à **96,0%** contre 95,2% en juin 2017. Ce résultat se décompose comme suit :

- 93,8% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,6% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 99,0% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

L'indicateur évolue de manière stable sur le 1^{er} semestre 2018, au-dessus de l'objectif fixé. Pour mémoire, l'indicateur « Taux de conformité financière concernant les demandes d'allocation », présent dans la convention tripartite, porte sur les champs de l'assurance chômage et de la solidarité. Sa cible pour 2018 est maintenue à 95%, ce qui correspond à un objectif de taux de qualité (IQL-IFI) de 94% sur le seul champ de l'Assurance chômage.

Par ailleurs, les décisions traitées en automatique depuis 2016 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.

Deux types de non-conformité sont notables sur ce 1^{er} semestre 2018 et représentent plus de 50% des dossiers en erreur :

- l'absence d'exploitation des bulletins de salaire présents dans la base de gestion électronique des documents (GED) ;
- le non-respect des consignes liées au traitement de la cohérence des salaires (le conseiller exclut le salaire du demandeur d'emploi sans motif valable, ...).

Gestion des droits

Zoom relatif aux indus

Sur le 1^{er} semestre 2018, 1 007 816 indus ont été constatés et notifiés contre 1 133 470 sur le 1^{er} semestre 2017, soit une baisse de 11,1%.

Cela représente un montant de 498 945 427 euros contre 508 659 974 euros sur le 1^{er} semestre 2017, soit une baisse de 1,9%.

Sur le 1^{er} semestre 2018, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 3,09% (contre 3,17% sur le 1^{er} semestre 2017). En juin 2018, le stock (*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à 462,9 millions d'euros pour un montant d'indus recouverts de 548,6 millions d'euros (contre respectivement 462,5 et 534,8 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2017).

Pour donner suite à la mission d'audit réalisée en 2017, l'Unédic a fourni une expression des besoins portant les évolutions nécessaires du « Tableau de bord de suivi des indus », transmis par Pôle emploi. Ces améliorations permettront une meilleure compréhension et un meilleur suivi de l'évolution des indus et de leur traitement.

* 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 juin 2018, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » est de **58,3%** (soit 386,1 millions d'euros non recouverts sur 12 mois glissants) contre 57,4% en juin 2017 (soit 387,8 millions d'euros non recouverts sur 12 mois glissants). La moyenne des résultats sur le 1^{er} semestre 2018 est de 57,7%, identique à celle du 1^{er} semestre 2017, pour une cible fixée à 66%. Il faut cependant noter une progression de l'indicateur sur le 2^{ème} trimestre de l'année, qui gagne en moyenne 1 point (à 58,2%) par rapport au 1^{er} trimestre 2018 (57,2%).

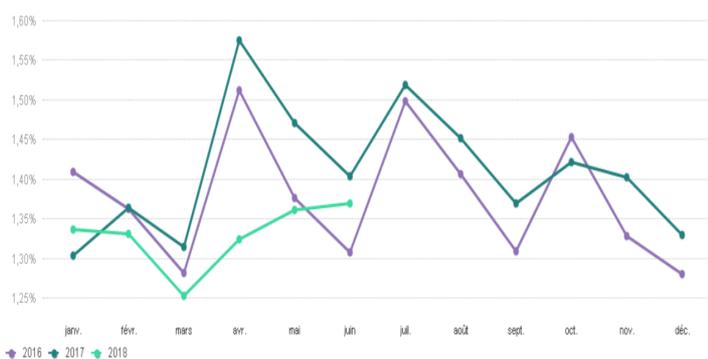
Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (incluant les indus « fraude »), la moyenne des résultats mensuels sur le 1^{er} semestre 2018 est de 54,1% (contre 53,7% sur le 1^{er} semestre 2017). Au mois de juin 2018, il se situe à 54,2% et affiche également une tendance haussière sur le 2^{ème} trimestre de l'année.

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 sur la réglementation et de partager de « bonnes pratiques » entre les régions.

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Sur le 1^{er} semestre 2018, les encaissements représentent 19 290 M€, correspondant à une hausse de 8,17% par rapport au 1^{er} semestre 2017.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



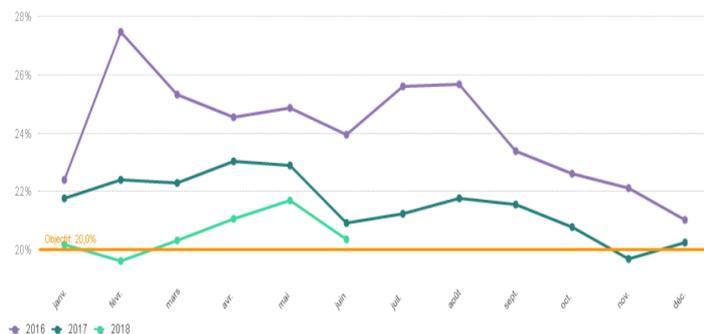
Source : Acooss

Au mois de juin 2018, le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'améliore à **1,37%** (soit 434,6 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,40%, en juin 2017 (soit 465,3 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Pour mémoire, la hausse observée en 2017 est liée à la mise en place du nouveau mode de calcul des taxations d'office (passage de 10% à 25%) prévu par le décret n° 2016-1567 du 21 novembre 2016 relatif à la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), à partir du 2^{ème} trimestre 2017.

Deux évènements sont à noter depuis le 1^{er} janvier 2018 :

- la mise en œuvre de l'exonération de la part salariale d'assurance chômage à hauteur de 1,45% jusqu'au 30 septembre 2018 et totale ensuite ;
- Une augmentation du nombre d'entreprises ayant recours au paiement mensuel des cotisations sociales. En effet, le paiement trimestriel s'exerce désormais sur option du cotisant, ce qui contribue à modifier le profil des recettes de recouvrement et ainsi, à **aplanir la courbe des montants restants à recouvrer en fin de mois, en particulier sur les échéances trimestrielles.**

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières afférentes au contrat de sécurisation professionnelle (CSP), dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'affiche à **20,4%** en juin 2018 (soit 91,4 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 20,9% en juin 2017 (soit 114,3 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants).

La moyenne des résultats sur le 1^{er} semestre 2018 reste proche de la cible de 20%, à 20,5%, contre 22,2% sur le 1^{er} semestre 2017 et 24,8% pour le 1^{er} semestre 2016.

Parmi les actions mises en œuvre par Pôle emploi services afin d'améliorer le taux de reste à recouvrer, le rajout, depuis le mois de mai 2017, d'une échéance supplémentaire (le 5, en plus du 25) est la plus efficace car elle 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 juin 2018 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **28,20%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **14,10%** (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 recouverts 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 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 derniers mois.

Source : Acof ou Pôle emploi selon les contributions