



# Tableau de bord de l'Assurance chômage

## REUNION DU BUREAU DU 13 JUILLET 2016 (indicateurs arrêtés à fin mars 2016)

### Introduction

Les échanges mensuels d'informations et une rencontre trimestrielle avec la direction en charge de la performance et du réseau de Pôle emploi permettent une analyse partagée et à l'Unédic de demander la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation.

Le déploiement de NPDE (Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi) au cours du premier trimestre 2016 a entraîné une baisse du résultat du taux de décision en moins de 15 jours et du taux de premiers paiements dans les délais. Toutefois, ce dernier se maintient au-delà de la cible. Ces indicateurs restent sous surveillance.

### Résultats sur le premier trimestre 2014, 2015 et 2016 :

|   |  | 2014            | 2015             | 2016              | Evolution de<br>2015 à 2016 |
|---|--|-----------------|------------------|-------------------|-----------------------------|
| <b>DÉLAIS DE<br/>TRAITEMENT</b>                       | <b>Cible</b>                                     | 95 %            | 95 %             | 95 %              |                             |
|   | <b>Moyenne</b>                                   | 92,3 %          | 89,8 %           | 94,4 %            | + 4,6 points                |
|   | <b>Taux atteinte cible*</b>                      | 97,2 %          | 94,5 %           | 99,4 %            |                             |
| <b>PREMIERS<br/>PAIEMENTS<br/>DANS<br/>LES DÉLAIS</b> | <b>Cible</b>                                     | 93 %            | 93 %             | 93,5 %            |                             |
|   | <b>Moyenne</b>                                   | 88,4 %          | 90,2 %           | 94,8 %            | + 4,6 points                |
|   | <b>Taux atteinte cible*</b>                      | 95,0 %          | 97,0 %           | 101,4 %           |                             |
| <b>QUALITÉ DE<br/>TRAITEMENT DES<br/>DAL</b>          | <b>Cible</b>                                     | 92 %            | 92 %             | 92 %              |                             |
|   | <b>Résultat cumulé à la fin du<br/>trimestre</b> | 90,7 %<br>98,6% | 89,8 %<br>97,6 % | 94,9 %<br>103,2 % | + 5,1 point *               |
|   | <b>Taux atteinte cible*</b>                      |                 |                  |                   |                             |

\* 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. Un résultat supérieur à 100 % signifie que la cible est dépassée.

\* Concernant la qualité du traitement des demandes d'allocation, l'amélioration apparente résulte principalement d'un changement méthodologique intervenu en septembre 2015. Il en est de même, en partie, pour les premiers paiements dans les délais.



# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

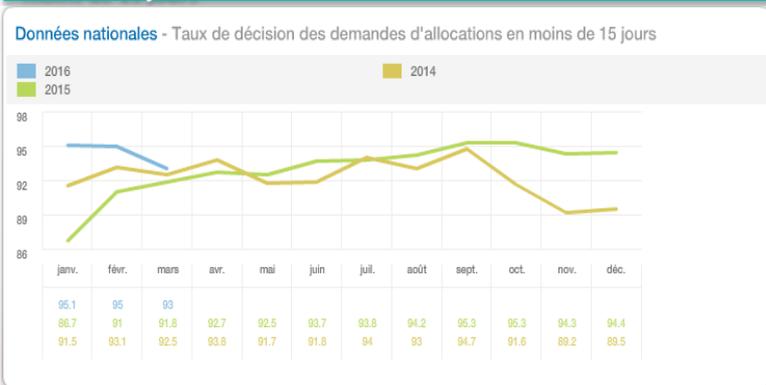
## MISE EN PLACE DE L'ALLOCATION

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.

Pour ces trois indicateurs, les cibles fixées conjointement avec les services de Pôle emploi en 2014 et 2015 ont été confirmées en 2016. 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 du 18 décembre 2014 les indicateurs relatifs aux taux de premiers paiements dans les délais et au taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (identique au taux de qualité).

### Données nationales : taux de décision des demandes d'allocations en moins de 15 jours



### Taux de décisions en moins de 15 jours

A fin mars 2016, il se situe à **93,0 %** contre 91,8 % en mars 2015. L'indicateur est en baisse sur le premier trimestre 2016 et repasse en dessous de la cible de 95 %. La moyenne des résultats sur le premier trimestre 2016 est de **94,4 %** contre 89,8 % en 2015 (soit une hausse de 4,6 points).

Ce taux de décision en moins de 15 jours correspond à un stock moyen de dossiers « en attente de traitement » de 122 311 dossiers, soit un peu moins de 5,5 jours de traitement (sur l'année 2015, le stock moyen de dossiers en attente de traitement était de 84 389).

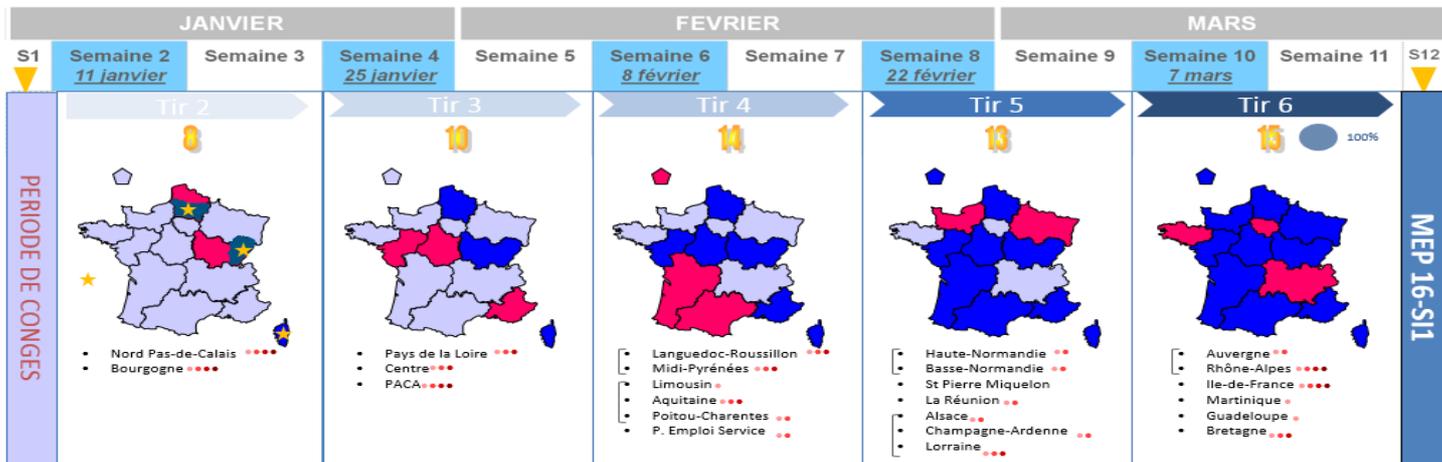
Depuis janvier 2016, la dématérialisation de l'inscription et du traitement de la demande d'allocation a permis de mieux suivre l'exhaustivité des dossiers saisis par les demandeurs d'emploi via Internet. Pôle emploi signale également une hausse du nombre de demandes de pièces complémentaires et constate que le nombre de dossiers à traiter est en hausse de 14,5 % sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2016 par rapport au même trimestre en 2015 (cette hausse du nombre de dossiers résulte du comptage des dossiers dès le premier dépôt avec la généralisation de NPDE, elle ne traduit pas une augmentation des demandes d'allocation).

### Zoom relatif à NPDE

#### (Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi)

Dans les quatre directions régionales, pilotes du déploiement de NPDE (Corse, Picardie, Franche-Comté et Guyane), une dégradation momentanée du Taux de décision en moins de 15 jours avait été observée en fin d'année 2015. Elle trouvait son origine dans les modalités d'affectation des dossiers dématérialisés aux conseillers dans les agences.

Le déploiement s'est réalisé selon le calendrier ci-après :



- ★ DR déployée en Vague 1
- DR déployée
- DR non déployée



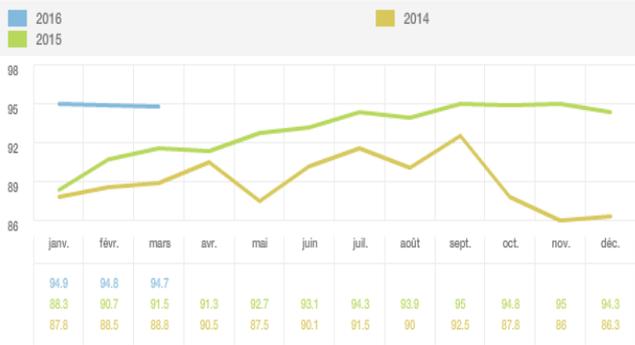
# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Pôle emploi a, en amont du processus de déploiement dans les autres régions, diffusé des consignes afin de sensibiliser son réseau aux conditions de réussite du passage à NPDE.

Ce processus de déploiement a débuté le 11 janvier et a pris fin le 7 mars 2016 avec notamment la région Ile-de-France. Il a été constaté une dégradation du taux de décisions en moins de 15 jours, en moyenne de 2,6 points sur le mois de mars 2016. Cela concerne principalement les directions régionales ayant basculé en janvier et début février 2016. Cet impact correspond à une phase d'adaptation liée au changement, à l'image du passage à NPDE dans les directions régionales pilotes. Par ailleurs, le taux de premiers paiements dans les délais a connu une baisse moins importante, (- 0,4 point en moyenne en mars pour les régions de la métropole). Le résultat national n'a perdu que 0,2 point sur le premier trimestre 2016 et reste au-dessus de la cible de 93,5 %.

## Taux de premiers paiements dans les délais

Données nationales - Taux de premiers paiements dans les délais



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

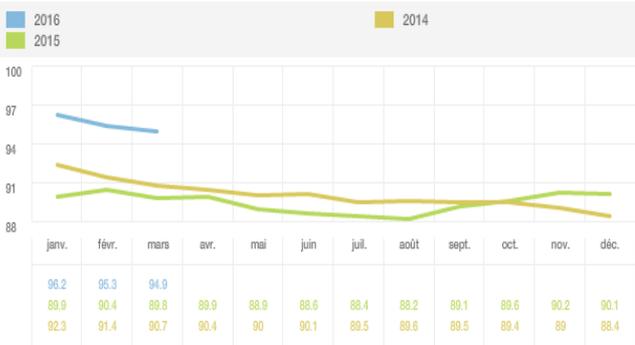
A fin mars 2016, il est de **94,7 %** contre 91,5 % en mars 2015. Le résultat de l'indicateur se maintient au-delà de la cible fixée pour 2016, de 93,5 %. Les résultats de 2015 et du début d'année 2016 ont été marqués par des modifications dans la requête permettant une meilleure fiabilisation du calcul de l'indicateur et par une amélioration des pratiques dans les Directions régionales et du pilotage dans les agences :

- Changement d'outil (Passage de SID à SISP) : + 2 points en moyenne ;
- Correction de la requête avec l'exclusion des rejets sans suite : + 0,3 point en moyenne ;
- Correction de la requête relative à une partie de la population, servant au calcul de l'indicateur dont le type de décisions était « topé » « AC – Etat – formation » et qui est dorénavant correctement qualifié : + 0,2 point en moyenne.

L'amélioration du résultat du taux de 1ers paiements dans les délais de janvier 2014 à mars 2016 s'établit en moyenne à + 4,6 points dont 2,5 points relèvent du changement de méthode de calcul de l'indicateur et 2,1 points de l'amélioration du pilotage du traitement des demandes d'allocations dans les régions et les agences.

## Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations

Données nationales - Taux de qualité des traitements des demandes d'allocations



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

A fin mars 2016, il se situe à **94,9 %**.

La décomposition de ce résultat, à fin mars 2016, entre les contrôles des admissions ou des rechargements, des rejets et des reprises n'a pas été encore fournie par Pôle emploi.

A fin mars 2016, l'indicateur atteint un résultat nettement supérieur à la cible fixée de 92 %. Il augmente de 5,1 points par rapport à mars 2015 (89,8 %). Cette augmentation est constatée depuis le mois de septembre 2015. A fin 2015, elle portait principalement sur les ouvertures de droits (+10,4 points de septembre à décembre 2015 par rapport à la période de janvier à août 2015). A ce stade l'amélioration de l'indicateur résulte du changement de méthode correspondant à l'actualisation du guide de l'indemnisation (en août 2015) et à l'alignement du contrôle a posteriori au travers du guide du contrôleur mis en œuvre en septembre 2015 diminuant ainsi le risque d'interprétation des instructions données aux conseillers. Cette collaboration entre le métier et le contrôle devrait permettre, dans la durée, de réduire les écarts d'interprétations.

L'évolution du dispositif de contrôle interne et des processus de contrôle des demandes d'allocations opérée par Pôle emploi vise une adaptation au processus dématérialisé (notamment la séparation des tâches de saisie des attestations employeurs de celles de liquidation) et une homogénéisation du traitement par la limitation de l'interprétation individuelle des conseillers en gestion des droits.



# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Les changements opérés dans les procédures opérationnelles et de contrôle ont suscité plusieurs alertes de la part de l'Unédic quant à la conformité du traitement qui en découle à la réglementation de l'assurance chômage. C'est notamment le cas des rémunérations jugées « anormalement » élevées, qui ont fait l'objet d'échanges entre l'Unédic et Pôle emploi, et ont entraîné une correction des consignes diffusées dans le réseau de Pôle emploi.

Un audit de l'Unédic relatif aux différés d'indemnisation a permis la définition par Pôle emploi d'actions à mettre en œuvre en mettant en lumière un risque d'erreur sur le dernier salaire de la période de référence calcul inscrit sur les attestations employeurs. Les données ICCP et indemnités de rupture sont fréquemment mal renseignées par les employeurs. A ce sujet, Pôle emploi s'est engagé à mettre en œuvre une vérification plus poussée de ces données (envoi de demande de pièces complémentaires en cas de dépassement d'un seuil par rapport au salaire médian, prise de contact avec l'employeur, neutralisation du salaire en attendant le retour de pièces, information du demandeur d'emploi). Par ailleurs, une information systématique sera faite au demandeur d'emploi lorsqu'une période comportant une rémunération anormalement élevée est exclue de la période de référence calcul (modification et diffusion du guide de l'indemnisation en mars 2016). D'autres pistes sont également envisagées, telles que la fiabilisation des informations saisies sur les attestations employeurs, en amont, auprès des employeurs, ainsi que l'exploitation des erreurs à fort impact financier en collaboration avec l'Unédic.

## GESTION DES DROITS

### Gestion des indus

Au premier trimestre 2016, **499 093** indus ont été constatés et notifiés contre 455 030 au premier trimestre 2015, soit une hausse de 9,7 %.

Cela représente **221 781 333 €** contre 207 288 030€ en 2015, soit une hausse de 7 %.

Sur le premier trimestre 2016, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **2,70 %** (contre 2,62 % en 2015).

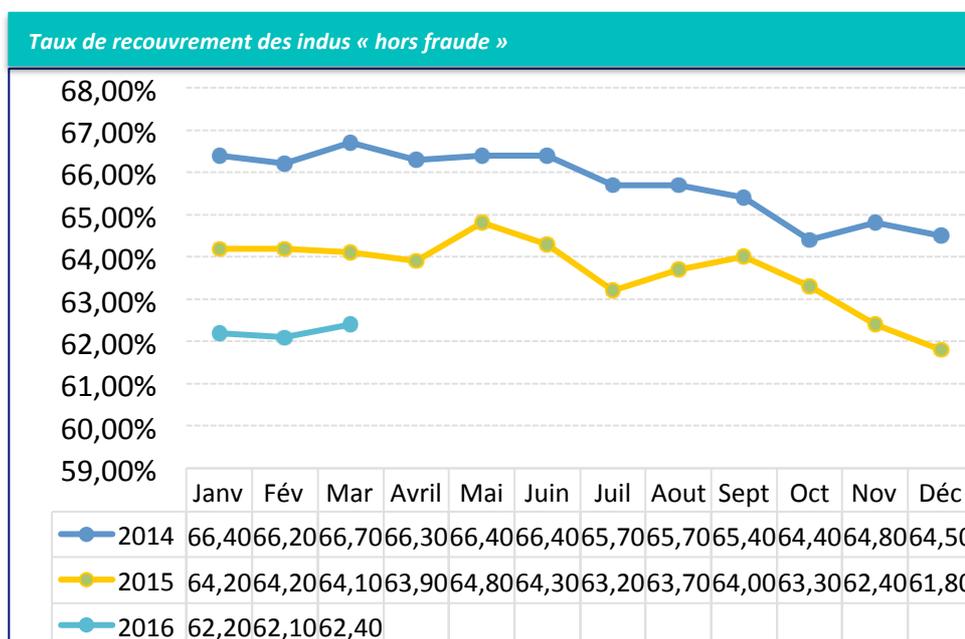
Le stock d'indus à la fin du premier trimestre 2016 (stock d'indus « 12 mois glissants », hors paiements provisoires par avance) s'établit à **353 millions d'euros** (contre 307,2 millions d'euros en 2015).

### Taux de recouvrement des indus

Concernant le **taux de recouvrement des indus « hors fraude »**, au premier trimestre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de **62,2 %** (contre 64,2 % en 2015), pour une cible fixée à 66 %.

L'installation d'un groupe de travail a été demandé à Pôle emploi afin d'identifier les causes de la dégradation continue du recouvrement des indus, ainsi que des pistes d'amélioration. Pôle emploi n'a pas souhaité répondre favorablement à cette demande. L'Unédic poursuivra son analyse et la transmettra à Pôle emploi sans partage préalable.

Concernant le **taux de recouvrement des indus « global »** (inclus les indus « fraude »), au premier trimestre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de **57,4 %** (contre 60,1 % en 2015).





# L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

## Zoom relatif aux remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de **23 773** au premier trimestre 2016 (soit 4,8 % des indus constatés et notifiés) contre 16 701 en 2015 (3,7 % des indus constatés et notifiés). Cela correspond à une hausse de 42,3 %, contre une hausse de 9,7 % du nombre des indus constatés et notifiés sur cette même période.

Le nombre et le montant des remises accordées au premier trimestre 2016 sont :

**Par les services de Pôle emploi : 4 504** pour 1 146 780 €, soit 19 % du nombre des demandes de remise de dettes, contre 2 396 pour 672 962 €, soit 14,4 % des demandes de remise au premier trimestre 2015.

Cela correspond à une hausse de 88 % du nombre de demandes et de 70,4 % des montants accordés.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- La délégation accordée aux services d'accepter des remises partielles, toujours dans la limite de 650 €, pour des indus en partie remboursés, dont le montant initial est inférieur à 650 €. Pour information, une évolution technique livrée le 21 mars 2016, permet désormais aux services de Pôle emploi de traiter les cas pour lesquels l'indu initial est supérieur à 650 € et le solde inférieur à 650 €.
- Le renforcement de la communication pour la prise de décisions.
- L'augmentation du nombre de « petits indus » inférieurs au montant de la délégation.

**Par les IPR : 2 620** pour 2 422 172 €, soit 11 % des demandes de remise, contre 2 161 pour 2 212 181 €, soit 12 % des demandes de remise au premier trimestre 2015. Ceci correspond à une hausse de 21,2 % du nombre de demandes et de 9,5 % du montant accordé.

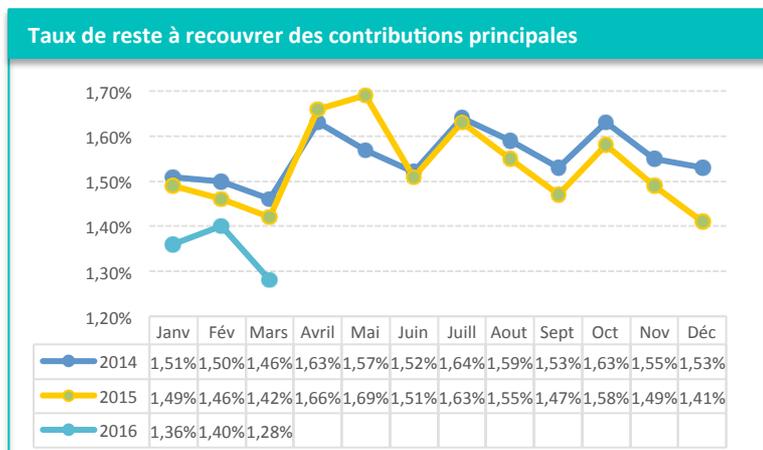
Le montant total des remises de dettes est de **3 568 952 €** au premier trimestre 2016 contre 2 885 143 € sur la même période en 2015, soit une hausse de 24 %, parallèlement à une hausse des indus détectés et constatés sur la même période de 7 %, pour 14 493 303 €.

Le nombre de demandes de **remises rejetées par les IPR** depuis janvier 2016 est de **16 649** (70 % du total des demandes de remises) contre 12 144 (72,7 % du total des demandes) sur la même période en 2015, soit une augmentation de 37,1 %.



# SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

A fin mars, le flux des encaissements est de **8 630 M€**. Cela représente une hausse de 0,5 % par rapport à fin mars 2015.

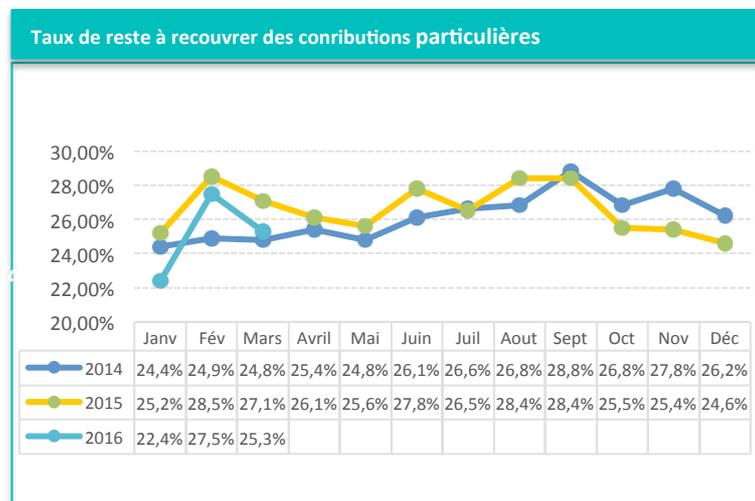


Source : Acooss

## Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le **taux de reste à recouvrer des contributions principales** se situe à **1,28 %**, à fin mars 2016 (soit 415,7 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

Il s'améliore de 0,14 point par rapport à fin mars 2015 (1,42 %).



Source : Pôle emploi

## Taux de reste à recouvrer des contributions particulières

Le **Taux de reste à recouvrer des contributions particulières** (essentiellement CSP) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, se situe à **25,3 %**, à fin mars 2016 (soit 171,6 M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 27,1 % à fin mars 2015, soit une amélioration de 1,8 point sur un an.

Les livraisons informatiques relatives à l'envoi des mises en demeure, en septembre 2015, et des contraintes en décembre 2015 sur des contributions CSP, non soldées, issues de la convention du 26 janvier 2015, ont permis d'améliorer le résultat de l'indicateur. Cependant, le rattrapage d'appels non effectués en 2015 a entraîné une dégradation de l'indicateur en février 2016 (à 27,5 %). Ce rattrapage effectué, l'amélioration a repris. Sur le premier trimestre 2016, la moyenne des résultats est de 25,1 % contre 26,9 % en 2015, soit une amélioration de 1,8 point. La cible fixée est de 20 %.



## Zoom relatif au taux de satisfaction des demandeurs d'emploi (ICT09)

**Définition :** Cet indicateur de la convention tripartite permet de mesurer la satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'information qu'ils obtiennent sur leur indemnisation tout au long de leur relation avec Pôle emploi.

**Méthode :** Il agrège les résultats d'une question de satisfaction posée aux demandeurs d'emploi à différents moments de leur parcours et de leur relation avec Pôle emploi :

- Dans le mois suivant leur inscription à Pôle emploi,
  - Tout au long de leur suivi/accompagnement par un conseiller référent (mesure trimestrielle).
- La question posée est : « Diriez-vous que vous avez obtenu des informations ou réponses claires à propos de votre éventuelle allocation ? ». Le taux de satisfaction correspond aux réponses « oui tout à fait » et « Oui plutôt » à la question.

**Résultats :** Cet indicateur a vu ses résultats s'améliorer à chaque trimestre de 2015 :

| T1 2015 | T2 2015 | T3 2015 | T4 2015 |
|---------|---------|---------|---------|
| 68,5 %  | 71,2 %  | 71,8 %  | 73,3 %  |

A la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2016, le résultat de l'indicateur s'affiche à 71,4% contre 68,5% pour la même période en 2015.

Il se décompose comme suit :

- 78,4% pour les demandeurs d'emploi indemnisés au titre de l'assurance chômage ;
- 74,9% pour les demandeurs d'emploi indemnisés hors assurance chômage ;
- 62,9% pour les demandeurs d'emploi non indemnisés.

Cette progression s'explique par les éléments suivants :

- L'évolution favorable de l'indicateur en 2015 repose essentiellement sur la meilleure appropriation par les conseillers de Pôle emploi de l'actuelle convention d'assurance chômage. Elle résulte notamment des nombreuses mesures d'accompagnement qui ont été mises en place (formation, tutorat, réunions d'information et échanges de pratiques en agence) et par la mise en place d'une documentation avec un outil d'aide en ligne.
- La généralisation en 2015 de l'accès au mail de leur conseiller référent permet désormais aux demandeurs d'emploi d'obtenir des réponses rapides aux questions concernant leur allocation. Les délais de réponse, de 72h maximum, font l'objet de contrôle qualité. L'amélioration de l'ICT9 est fortement corrélée à la montée en charge des échanges par mail dont l'objet porte souvent sur des questions liées à l'indemnisation. Si le conseiller référent n'est pas à même de répondre directement, il s'appuie sur l'expertise des conseillers en gestion des droits.
- L'amélioration de l'indicateur est également liée à la diminution des délais de traitement des demandes d'allocation et donc à l'information plus rapide des demandeurs d'emploi sur leurs droits éventuels.