



Tableau de bord de l'Assurance chômage

BUREAU DU 25 OCTOBRE 2016 (indicateurs arrêtés à fin juin 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. Ainsi, l'Unédic peut demander la mise en œuvre d'actions pour améliorer et sécuriser le service de l'indemnisation.

Le déploiement du Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE) au cours du 1^{er} trimestre 2016 a entraîné une forte baisse du résultat du taux de décision en moins de 15 jours et une légère dégradation du taux de premiers paiements dans les délais. À la fin du 1^{er} semestre 2016, celui-ci se maintient au-delà du résultat de 2015 et de la cible de 93,5%.

Résultats sur le 1^{er} semestre 2014, 2015 et 2016

		2014	2015	2016	Evolution 2015 à 2016
DÉLAIS DE TRAITEMENT	Cible	95 %	95 %	95 %	+0,3 point
	Moyenne Taux atteinte cible*	92,4 % 97,3 %	91,4 % 96,2 %	91,7 % 96,5 %	
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	93 %	93 %	93,5 %	+3,1 points
	Moyenne Taux atteinte cible*	88,8 % 95,5 %	91,2 % 98,1 %	94,3 % 100,9 %	
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	92 %	92 %	92 %	+6,2 points*
	Résultat cumulé à la fin du semestre Taux atteinte cible*	90,1 % 97,9 %	88,6 % 96,3 %	94,8 %* 103,0 %	

* 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 d'un changement méthodologique intervenu en septembre 2015. Il en est de même, en partie, pour les premiers paiements dans les délais. La cible de l'indicateur « qualité des traitements » pour 2017 a été fixée en tenant compte de cet effet résultant du changement de méthode (cible de la convention tripartite).



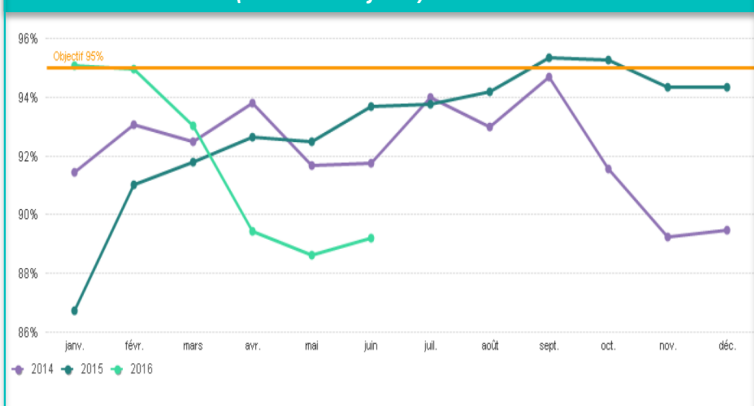
L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

MISE EN PLACE DE L'ALLOCATION

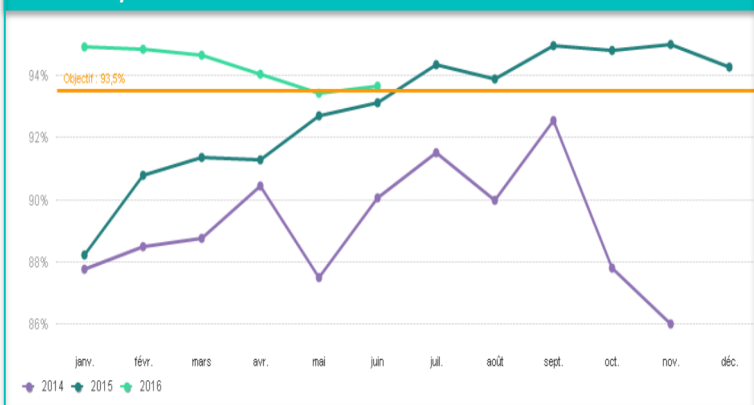
La qualité de la mise en œuvre des conditions d'ouverture des droits est appréciée par trois indicateurs :

- 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.

Délais de traitement (moins de 15 jours)



Premiers paiements dans les délais



Pour ces trois indicateurs, les cibles fixées conjointement avec les services de Pôle emploi en 2014 et 2015 ont été confirmées en 2016.

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 parmi les indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014 afin de marquer l'attention portée au suivi de la qualité de l'indemnisation.

Taux de décisions en moins de 15 jours

À fin juin 2016, il se situe à **89,2%** contre 93,7% en juin 2015. L'indicateur s'est dégradé de 5,9 points depuis janvier 2016. La moyenne des résultats du 1^{er} semestre est de **91,7%** contre 91,4% sur la même période de 2015. La cible est fixée à 95%.

Ce taux de décision en moins de 15 jours correspond à un stock moyen de dossiers « en attente de traitement » de 135 693 dossiers soit 6 jours de traitement (au cours du 1^{er} semestre 2015, le stock moyen des dossiers en attente de traitement était de 85 569).

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. Le nombre de dossiers déposés est en hausse de 27,9% sur le 1^{er} semestre 2016 (4 189 827) par rapport au même 1^{er} semestre en 2015 (3 277 164). Cette hausse du nombre des dossiers ne traduit pas une augmentation des demandes d'allocation, mais résulte du comptage des dossiers dès le premier dépôt avec la généralisation de NPDE. Par ailleurs, Pôle emploi signale également une hausse du nombre de demandes de pièces complémentaires.

Taux de premiers paiements dans les délais (RAC)

A fin juin 2016, il est de **93,6%** contre 93,1% en juin 2015. La moyenne des résultats du 1^{er} semestre 2016 est de **94,3%** contre 91,2% en 2015 (soit une hausse de 3,1 points). Le passage à NPDE a entraîné une baisse du résultat de 1,3 point depuis janvier 2016. Cette légère dégradation n'a pas empêché l'indicateur d'être en hausse par rapport au 1^{er} semestre 2015 et de se maintenir au-delà de la cible de 93,5% fixée pour l'année 2016.

Zoom relatif à NPDE (Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi)

L'automatisation dans le cadre de la mise en place du NPDE a engendré une hausse des entrées des dossiers de demandes d'allocation (prise en compte exhaustive des demandes d'allocation). Ce phénomène est particulièrement visible en mars 2016, date de la fin du déploiement de NPDE, avec l'intégration de la région Ile-de-France.

Il est aussi constaté la forte hausse des dossiers classés « sans suite ». Une demande d'allocation est automatiquement classée sans suite si, lorsqu'une demande de pièces complémentaires est adressée à un demandeur d'emploi, celui-ci n'y apporte pas une réponse dans les 20 jours ouvrés qui suivent cette demande complémentaire. Le nombre d'attentes liées à des demandes de pièces complémentaires est en hausse (une demande de chiffrage a été demandée à Pôle emploi).

Il est à noter que cette forte augmentation du nombre de classements « sans suite » a eu lieu sur le 2^{ème} trimestre 2016 (13 303 au 2^{ème} trimestre 2015 contre 105 319 sur la même période en 2016). Précédemment, les demandes d'allocation incomplètes n'étaient pas enregistrées. Avec NPDE, la création de la demande d'allocation s'effectue en ligne, parallèlement à l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi.

Ainsi, le système informatique de Pôle emploi comptabilise les demandes de pièces complémentaires plus tôt dans le processus. Par conséquent, en cas d'éléments manquants au dossier à la fin du délai, le temps de traitement s'en trouve allongé. De plus, l'inscription en ligne permet la programmation de l'entretien de situation (en moyenne 22 à 23 jours calendaires plus tard). Dans près d'un cas sur quatre, les demandeurs d'emploi qui ont fait l'objet d'une demande de pièces complémentaires profitent de cet entretien pour compléter leur dossier. L'ensemble de ces éléments favorise le dépassement du délai de réponse conditionnant le classement « sans suite » des demandes d'allocation.

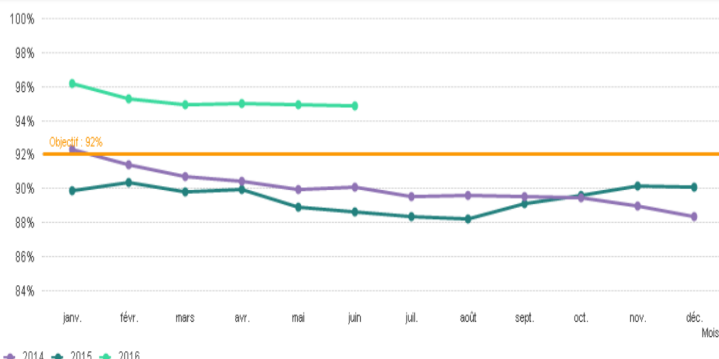
La liquidation automatique des demandes d'allocation représente près de 50% des décisions et concerne majoritairement des rejets (74%) et des reprises (23%). Les ouvertures de droits ne correspondent qu'à 3% des décisions en automatique.

Les dossiers classés « sans suite » feront l'objet d'un suivi avec les services de Pôle emploi. Il est précisé que 30% à 40% de ces dossiers font ultérieurement l'objet d'un réexamen, dès lors qu'une information initialement manquante est transmise.



L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations

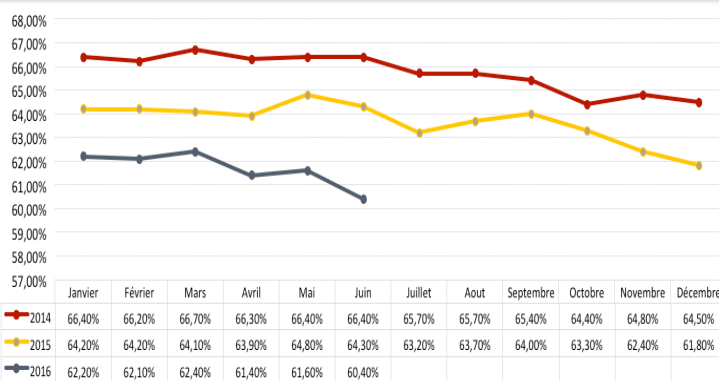


Taux de qualité du traitement des demandes d'allocations – hors annexes 8 et 10 (IQL – IFI)

A fin juin 2016, il se situe à **94,8%**.

L'analyse de ce résultat ne peut être présentée : le bilan du contrôle interne du 1^{er} semestre 2016 ainsi que sa décomposition entre les contrôles des admissions ou des rechargements, des rejets et des reprises n'ont pas encore été fournis par Pôle emploi.

Taux de recouvrement des indus « hors fraude »



Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (inclus les indus « fraude »), au 1^{er} semestre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de 56,9% (contre 60,7% en 2015).

GESTION DES DROITS

Zoom relatif aux indus

Au 1^{er} semestre 2016, **1 046 320** indus ont été constatés et notifiés contre 897 937 au 1^{er} semestre 2015, soit une hausse de 16,5%. Cela représente **457 535 021€** contre 402 623 343€ en 2015, soit une hausse de 13,6%.

Sur le 1^{er} semestre 2016, le poids des indus rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **2,86%** (contre 2,60% sur le 1^{er} semestre 2015).

Le stock d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » à la fin du 1^{er} semestre 2016 s'établit à **384 millions d'euros** (contre 312 millions d'euros en 2015).

Taux de recouvrement des indus

Concernant le taux de recouvrement des indus « hors fraude », au 1^{er} semestre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de **61,7%** (contre 64,2% en 2015), pour une cible fixée à 66%.

Dans un contexte d'augmentation des indus constatés (augmentation plus que proportionnelle à celle de l'indemnisation) et d'une baisse continue du taux de recouvrement des indus constatés et notifiés, 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.

Zoom relatif à la dégradation du taux de recouvrement des indus

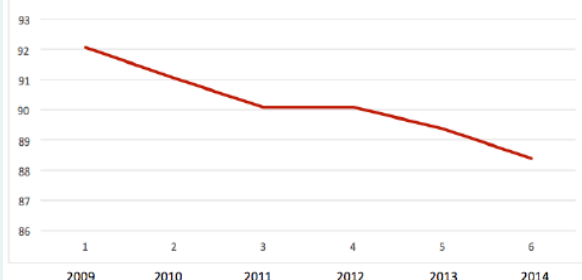
Suivi des indus et des paiements provisoires par avance :

ANNEE	STOCK 1er janvier	CONSTATS (1)	ABANDONS NETS DE REACTIVATIONS	REMBT - RECUP	STOCK 31 déc.	PROVISION	TAUX PROVISION	INDUS NETS	ALLOC VERSEES (2)	TAUX RECUP SUR 1 AN	TAUX DETECT. (1)/(2)
2009	321	749	(20)	(715)	335	159	47,4%	176	26 253	95%	2,85%
2010	335	869	(29)	(796)	379	179	47,2%	200	28 524	92%	3,05%
2011	379	903	(44)	(822)	416	204	48,9%	213	28 315	91%	3,19%
2012	416	947	(49)	(811)	503	242	48,0%	261	30 030	86%	3,15%
2013	503	968	(74)	(821)	576	299	51,8%	278	31 706	85%	3,05%
2014	576	973	(68)	(818)	664	345	51,9%	320	32 140	84%	3,03%
2015	664	1 102	(74)	(895)	798	449	56,3%	349	33 037	81%	3,33%

(Tableau hors impact des variations du stock manuel Indus fraude)

Source : Comptabilité Pôle emploi

Evolution du Taux de qualité de 2009 à 2014



Source : Bilan du contrôle interne 2014 de Pôle emploi



L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

>>>>> Zoom relatif à la dégradation du taux de recouvrement des indus

La dégradation du taux de recouvrement des indus est observable sur une durée significative. Sur cette période d'observation, le taux de qualité de traitement des demandes d'allocation connaît une tendance comparable. En 2015, une erreur de liquidation sur deux s'avère être un cas d'indu.

La baisse de performance du recouvrement des indus a été marquée, en 2012, par le rappel fait au réseau de l'application systématique de la quotité saisissable. Le taux de récupération des indus constatés chute alors significativement.

Depuis 2014, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » (12 mois glissants) perd en moyenne 2 points par an. Cette dégradation constante s'inscrit désormais dans un contexte de hausse des constats d'indus (+12% en nombre et en montant en 2015 par rapport à 2014), le développement des attestations employeurs dématérialisées (AED) permettant une meilleure détection des cas d'indus. Entre 2014 et 2015, en moyenne 821,7 millions d'euros d'indus ont été constatés et notifiés annuellement. Sur cette base, l'effet financier de la dégradation du taux de recouvrement des indus peut s'estimer à 17 millions d'euros supplémentaires chaque année.

La décision du Conseil d'État intervenue le 5 octobre 2015 a amplifié le phénomène constaté. Sur le dernier trimestre 2015, le taux de recouvrement des indus au bout de trois mois se dégrade de 7 points en nombre (54% contre précédemment 61% en moyenne sur 2015) et de 6 points en montant (35% contre précédemment 41% en moyenne sur 2015). Depuis, le manque à gagner causé par la baisse des récupérations n'a pu être compensé par les remboursements perçus. La Loi Travail du 8 août 2016 qui a permis de sécuriser davantage la procédure de recouvrement contentieux, en allonge cependant, significativement le délai de recouvrement. La performance du recouvrement des indus continuera donc d'être surveillée.

En fin d'année 2015, l'Unédic a sollicité Pôle emploi concernant la mise en place d'un groupe de travail commun permettant l'identification des causes de cette dégradation continue et la recherche de pistes d'amélioration. Il est à noter que l'atteinte de la cible du taux de recouvrement des indus « hors fraude » (66%) permettrait le gain de 49 millions d'euros par an. Dans l'immédiat, l'Unédic a adressé une série de questions à Pôle emploi :

- Quels sont les effets subis de la mise en place de la quotité saisissable puis de la décision du conseil d'État du 5 octobre 2015 sur le recouvrement des indus ?
- Quel est le délai « moyen » entre le constat de l'indu et son fait générateur, ainsi que le délai entre le constat de l'indu et sa notification à l'allocataire ?
- Certaines directions régionales ont un taux de recouvrement des indus qui reste significativement supérieur à la cible de 66% (cible hors indus « fraude ») : s'agit-il de bonnes pratiques et/ou de respect des consignes ? Dans ce cas, ont-elles été identifiées et comment sont-elles capitalisées ?
- Pour les indus conséquents, qu'elle est la procédure de notification à l'allocataire ?
- Les indus qualifiés d'« erreur des services » ont-ils fait l'objet d'une typologie permettant d'identifier des actions correctives ? Quelle est leur part dans le total des constats d'indus ?
- Quelle est la part, dans les récupérations, des remboursements sur échéanciers négociés ?

Au vu des éléments de réponse qui pourront être obtenus, une mission d'audit sera éventuellement programmée.

Zoom relatif aux remises d'indus

Le nombre de demandes de remises présentées est de **46 217** au 1^{er} semestre 2016 (soit **4,4%** des indus constatés et notifiés) contre 32 234 en 2015 (3,6% des indus constatés et notifiés), soit une hausse de 43,4%. Celle-ci intervient en parallèle d'une augmentation du nombre des indus constatés et notifiés sur la même période (+16,5%). Par ailleurs, ce phénomène s'accompagne également de la possibilité offerte au demandeur d'emploi, depuis la convention du 14 mai 2014, de pouvoir solliciter la remise de sa dette à tout moment. Précédemment, cette demande ne pouvait se faire que dans un délai de 30 jours à compter de la notification de l'indu par Pôle emploi.

Le nombre et le montant des remises accordées au 1^{er} semestre 2016 sont :

9 172 par les services de Pôle emploi

Cela représente 19,8% des demandes de remise au 1^{er} semestre 2016 pour un montant versé de 2 333 610€, contre 15,1% au 1^{er} semestre 2015 pour 4 871 demandes de remises et un montant de 1 359 614€. Cela correspond à une hausse de 88,3% du nombre de demandes et 71,6% des montants accordés.

Les services de Pôle emploi ont obtenu la délégation d'accorder des remises partielles, pour un montant maximum de 650€, concernant des indus en partie remboursés et dont le montant initial est inférieur à 650€. Une hausse significative du nombre de remises est observable sur le 1^{er} trimestre 2016. De plus, une évolution technique livrée le 21 mars 2016, a permis, aux services de Pôle emploi, de traiter les cas pour lesquels l'indu initial est supérieur à 650 € et le solde inférieur à 650 €.

5 124 par les IPR

Cela représente 11,1% des demandes de remise au 1^{er} semestre 2016 pour un montant versé de 4 949 932€, contre 13,4% au 1^{er} semestre 2015 pour 4 314 demandes de remises et un montant de 4 283 427€. Ceci correspond à une hausse de 18,8% du nombre des demandes et 15,6% du montant accordé.

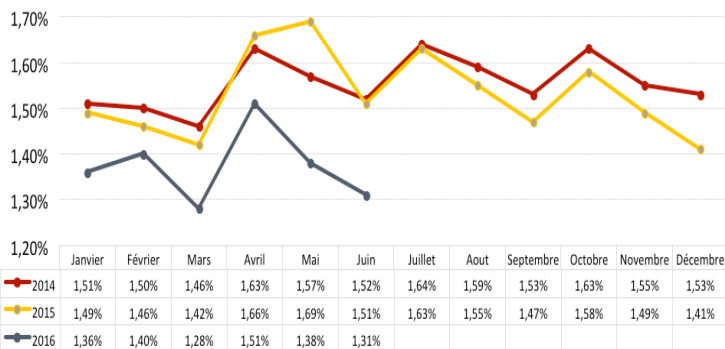
Le montant total des remises de dettes est de **7 283 542€** au 1^{er} semestre 2016 contre 5 643 041€ sur la même période en 2015, soit une hausse de 29,1%, la hausse du montant des indus détectés et constatés sur la même période est de 13,6%.

Le nombre de demandes de remises **rejetées par les IPR** depuis janvier 2016 est de **31 921** (69% du total des demandes de remises) contre 23 049 (71,5% du total des demandes) sur la même période en 2015, soit une hausse de 38,5%. Cette évolution est également à mettre au regard de la hausse du nombre d'indus détectés et constatés sur la même période (+16,5%, **1 046 320** au 1^{er} semestre 2016 contre 897 937 sur la même période en 2015).



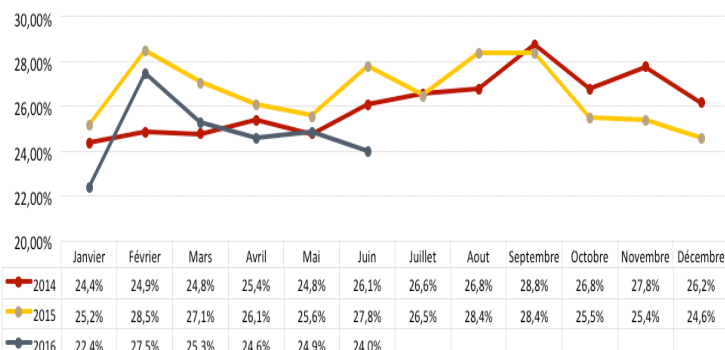
SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Source : Acoess

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Zoom relatif au plan d'action demandé à l'AGS

L'AGS s'est rapprochée du service aux employeurs de Pôle emploi services, en charge du recouvrement des contributions CSP. Cela a permis de sensibiliser les Centres de Gestion et d'Etude AGS (CGEA) aux difficultés liées au recouvrement des contributions CSP en procédure collective et de rappeler aux mandataires de justice leurs obligations en termes d'établissement de relevés de créances. Dès le mois de juin 2016, des facilités ont été ouvertes à Pôle emploi services afin d'accéder aux informations gérées par l'AGS (consultation des courriers adressés aux directions régionales de Pôle emploi par l'AGS détaillant les virements faits par les CGEA relatifs aux contributions CSP, communication de la liste des adresses mails des CGEA, avec les départements de compétence y afférents, afin de faciliter les échanges et répondre plus facilement aux questions soulevées par la mise en œuvre du CSP).

Des premiers éléments différenciant le Taux de reste à recouvrer pour les entreprises en procédure collective de celui des entreprises in bonis ont été transmis : le reste à recouvrer est de 34% pour les premières et de 19% pour les secondes. Ces éléments sont à confirmer.

A fin juin 2016, le flux des encaissements est de **17 450 millions d'euros**. Cela représente une hausse de 2,85% par rapport à fin juin 2015.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,31%**, à fin juin 2016 (soit 425,8 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

Il s'améliore de 0,2 point par rapport à fin juin 2015 (1,51%).

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 **24,0%** à fin juin 2016 (soit 116,1 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 27,8% à fin juin 2015, soit une amélioration de 3,8 points 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 (27,5%). Ce rattrapage effectué, l'amélioration a repris pour quatre mois consécutifs. Sur le 1^{er} semestre 2016, la moyenne des résultats est de 24,8% contre 26,7% en 2015, soit une amélioration de 1,9 point. La cible fixée est de 20%.

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 (internet, 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 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 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 : Acoess ou Pôle emploi selon les contributions