

# TABLEAU DE BORD

## de l'Assurance chômage

RÉUNION DU BUREAU

17 janvier 2017

(indicateurs arrêtés à fin septembre 2016)

### INTRODUCTION

Les échanges réguliers d'informations 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 1<sup>er</sup> trimestre 2016 a entraîné une 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 fin septembre 2016, celui-ci marque une stabilisation et se maintient au-delà de la cible de 93,5%.

### Résultats sur les trois premiers trimestres de l'année

		2014	2015	2016	Evolution de 2015 à 2016
DELAIS DE TRAITEMENT	Cible	95 %	95 %	95 %	- 1,9 point
	Moyenne	92,9%	92,4%	90,5%	
	Taux atteinte cible*	97,8%	97,3%	95,3%	
PREMIERS PAIEMENTS DANS LES DÉLAIS	Cible	93 %	93 %	93,5 %	+ 2,2 points
	Moyenne	89,7%	92,1%	94,3%	
	Taux atteinte cible*	96,5%	99,0%	100,9%	
QUALITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ALLOCATIONS	Cible	92 %	92 %	92 %	+ 5,7 points
	Résultat cumulé à la fin du 3 <sup>ème</sup> trimestre	89,5%	89,1%	94,8%	
	Taux atteinte cible*	97,3%	96,9%	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.

## L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

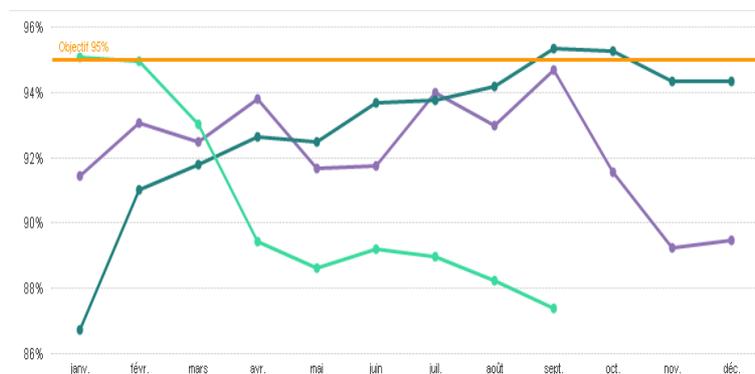
### Mise en place de l'allocation

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 le taux de décisions en moins de 15 jours et le taux de qualité des traitements, les cibles fixées avec les services de Pôle emploi en 2014 et 2015 ont été confirmées par l'Unédic en 2016. Pour le taux de premiers paiements dans les délais, la cible a été revue en 2016 de 93,0% à 93,5%.

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.



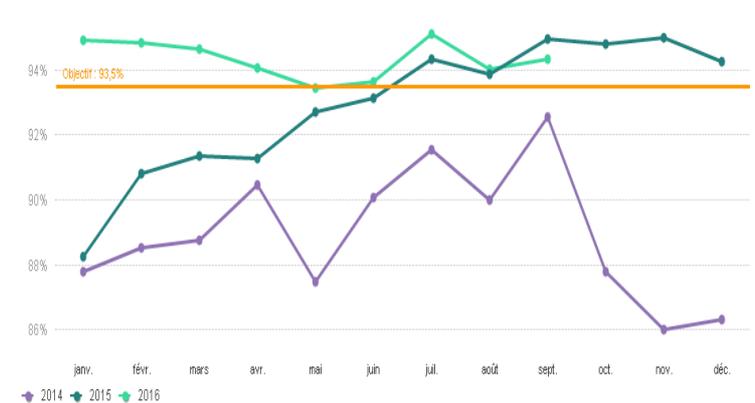
Source : Pôle emploi

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. De janvier à septembre 2016, le nombre de dossiers déposés est en hausse de 34,1% (6 774 350) par rapport à la même période en 2015 (5 051 563). A ce stade, la dégradation du taux de décision en moins de 15 jours correspond à des règles de gestion découlant des anciens processus (avec notamment une hausse des demandes de pièces complémentaires estimée à 30% par Pôle emploi).

### Taux de décision en moins de 15 jours

A fin septembre 2016, il se situe à **87,4%** contre 95,3% en septembre 2015. L'indicateur s'est dégradé de 7,7 points depuis le début de l'année 2016. La moyenne des résultats de janvier à septembre 2016 est de **90,5%** contre 92,4% sur la même période de 2015. La cible est fixée à 95%.

Ce taux de décision en moins de 15 jours correspond au volume de dossiers traités dans les 15 jours suivant leur réception à Pôle emploi. Parallèlement, le stock moyen de dossiers « en attente de traitement » est de 214 679 dossiers, soit un peu plus de 7,5 jours de traitement (de janvier à septembre 2016, le stock moyen des dossiers, en attente de traitement était de 157 515, soit un peu moins de 7 jours de traitement).



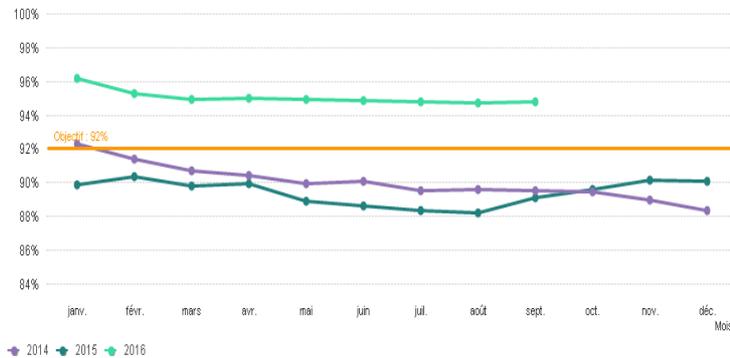
Source : Pôle emploi

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

À fin septembre 2016, il est de **94,3%** contre 95,0% en septembre 2015. La moyenne des résultats de janvier à septembre 2016 est de **94,3%** contre 92,1% en 2015 (soit une hausse de 2,2 points). L'indicateur est resté stable depuis janvier 2016. La légère dégradation de 0,6 point n'a pas empêché l'indicateur d'être en hausse par rapport à 2015 et de se maintenir au-delà de la cible de 93,5%, fixée pour l'année 2016. Pour rappel, 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.

## L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI



Source : Pôle emploi

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

La cible annuelle est de 92%. A fin septembre 2016, l'indicateur se situe à **94,8%** contre 89,1% en septembre 2015.

Ce résultat se décompose comme suit :

- 92,1% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,7% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 98,1% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

Pour rappel, l'amélioration marquée du résultat de l'indicateur fait suite à un changement de méthodologie intervenu lors du déploiement du nouveau dispositif de contrôle du traitement des demandes d'allocation par Pôle emploi en septembre 2015. Elle fait également suite à la diffusion simultanée dans le réseau et l'application de deux guides. Le premier, appelé « guide du conseiller », mis en œuvre à compter de septembre 2015, a permis de préciser et d'homogénéiser les pratiques de traitement de la demande d'allocation hors A8/A10. Le second guide, appelé « guide du contrôleur », a permis d'homogénéiser les pratiques de contrôle conformément aux règles énoncées dans le 1<sup>er</sup> guide.

## Gestion des droits

### Zoom relatif aux indus

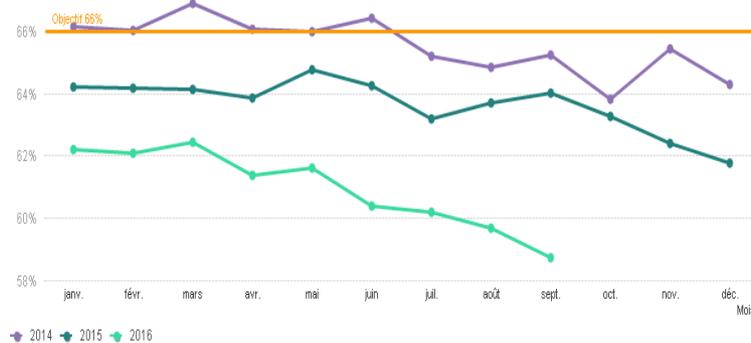
Au fin septembre 2016, **1 597 586** indus ont été constatés et notifiés sur l'année contre 1 395 677 sur la même période en 2015, soit une hausse de 14,5%.

Cela représente un montant de **719 336 558€** (de janvier à septembre 2016) contre 637 247 596€ en 2015, soit une hausse de 12,9%.

De janvier à septembre 2016, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **3,03%** (contre 2,77% sur la même période en 2015).

En 2016, le stock (\*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants », à fin septembre, s'établit à **410 millions d'euros** (contre 324 millions d'euros en 2015).

\* 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.



Source : Pôle emploi

### Taux de recouvrement des indus « hors fraude »

A fin septembre 2016, le **taux de recouvrement des indus « hors fraude »** se situe à **58,7%** (soit 330 M€ non recouverts sur 12 mois glissants) contre 64,0% en septembre 2015 (soit 264 M€ non recouverts sur 12 mois glissants). De janvier à septembre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de **61,0%** contre 64,0% sur la même période en 2015 (soit une dégradation de 3 points), pour une cible fixée à 66%.

Concernant le **taux de recouvrement des indus « global »** (inclus les indus « fraude »), de janvier à septembre 2016, la moyenne des résultats mensuels est de **56,2%** (contre 60,3% en 2015).

### **Zoom relatif à la dégradation du Taux de recouvrement des indus**

Suite aux questions posées par l'Unédic à Pôle emploi visant à identifier les causes de la dégradation continue du taux de recouvrement des indus et des pistes d'amélioration, une conférence téléphonique s'est tenue le 22 décembre 2016.

Pôle emploi a, en novembre 2016, lancé une animation nationale relative à la gestion des indus, lors d'un séminaire réunissant les correspondants « trop-perçus » identifiés dans chaque région et les responsables de service contentieux en charge du recouvrement des indus. Il a été exposé au Réseau les nouveautés issues de la loi Travail du 8 août 2016 (avec la mise en œuvre des nouvelles procédures de récupération et d'utilisation de la contrainte, rendues disponibles informatiquement au 2ème semestre 2016) et rappelé la nécessité de privilégier les démarches amiables par rapport aux démarches contentieuses. Par ailleurs, cette animation nationale repose également sur la mise en place de conférences téléphoniques mensuelles ainsi que la création d'une communauté virtuelle sur le réseau social interne de Pôle emploi permettant aux régions d'identifier et de partager leurs « bonnes pratiques » et de poser des questions. Les tableaux de pilotage sont partagés mensuellement avec le réseau interne de Pôle emploi.

Cette animation est une première action visant à améliorer le taux de recouvrement des indus ; elle ne produira ses effets que progressivement.

Par ailleurs, la Direction comptable de l'Unédic a engagé des travaux sur la base des données comptables pour éclairer les évolutions du recouvrement des indus et commencer à expliquer les impacts de la décision du Conseil d'Etat du 5 octobre 2015 et des nouvelles dispositions de la loi Travail du 8 août 2016. Enfin, un audit de l'Unédic sera prochainement diligenté sur le sujet.

### **Zoom relatif aux remises d'indus**

Le nombre de demandes de remises présentées sur les trois premiers trimestres de l'année 2016 est de **66 840** (soit 4,2% des indus constatés et notifiés) contre 47 554 en 2015 (3,4% des indus constatés et notifiés), soit une hausse de 40,6%. Celle-ci intervient en parallèle d'une augmentation du nombre des indus constatés et notifiés sur la même période (+14,5%), ainsi que 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 sur les trois premiers trimestres de l'année 2016 sont :

**Par les services de Pôle emploi : 14 119** pour 3 616 098€, soit 21,1% du nombre des demandes de remise de dettes sur cette période, contre 7 376 pour 2 031 246€, soit 15,5% des demandes de remise pour cette même période en 2015. Cela correspond à une hausse de 91,4% du nombre de demandes et 78% 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<sup>er</sup> 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 €.

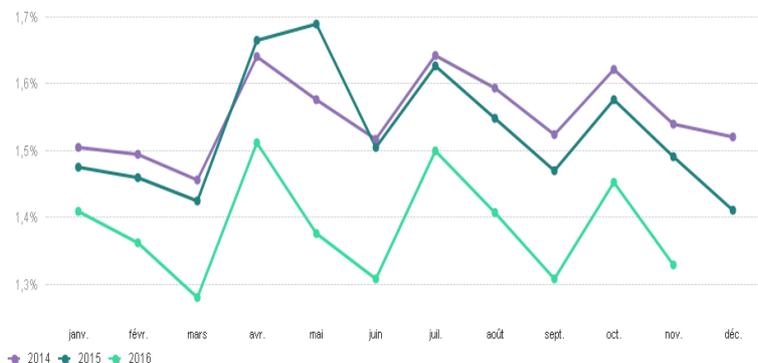
**Par les IPR : 7 515** pour 7 386 863€, soit 11,2% des demandes à fin septembre 2016, contre 6 236 pour 6 341 629€, soit 13,1% des demandes sur cette même période en 2015. Ceci correspond à une hausse de 20,5% du nombre des demandes et 16,5% du montant accordé.

Le montant total des remises de dettes est de **11 002 961€** sur les trois premiers trimestres de l'année 2016 contre 8 372 875€ sur la même période en 2015, soit une hausse de 31,4%, la hausse du montant des indus détectés et constatés sur la même période est de 12,9%.

Le nombre de demandes de remises rejetées par les IPR depuis janvier 2016 est de **45 206** (67,6% du total des demandes de remises) contre 33 942 (71,4% du total des demandes) sur la même période en 2015, soit une hausse de 33,2%. Cette évolution est également à mettre au regard de la hausse du nombre d'indus détectés et constatés sur la même période (+14,5%, 1 597 586 de janvier à septembre 2016 contre 1 395 677 sur la même période en 2015).

## SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

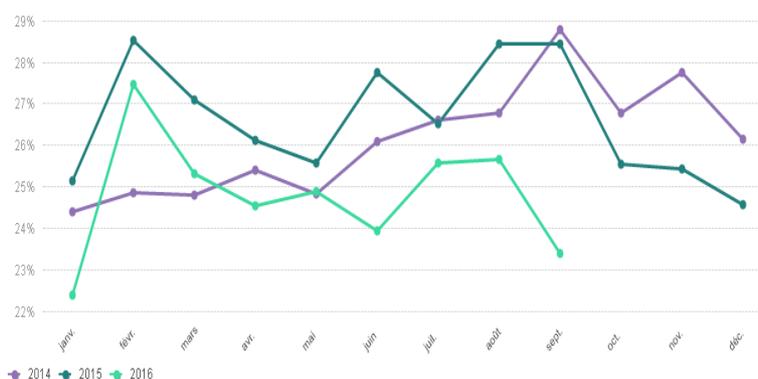
À fin septembre 2016, le flux des encaissements est de **26 160M€**. Cela représente une hausse de 1,99% par rapport à fin septembre 2015.



Source : Acooss

### Taux de reste à recouvrer des contributions principales

Le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,31%**, à fin septembre 2016 (soit 427,5 M€ non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Il s'améliore de 0,16 point par rapport à fin septembre 2015 (1,47%).



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 **23,4%**, à fin septembre 2016 (soit 111,4M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 28,4% à fin septembre 2015, soit une amélioration de 5 points sur un an. La moyenne des résultats de janvier à septembre 2016 se situe à 24,8% contre 27,1%, en 2015, soit une amélioration de 2,3 points. La cible est fixée à 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 : Acooss ou Pôle emploi selon les contributions