

# TABLEAU DE BORD

## de l'Assurance

## chômage

BUREAU DU 30 MAI 2017  
(Indicateurs arrêtés à fin mars 2017)

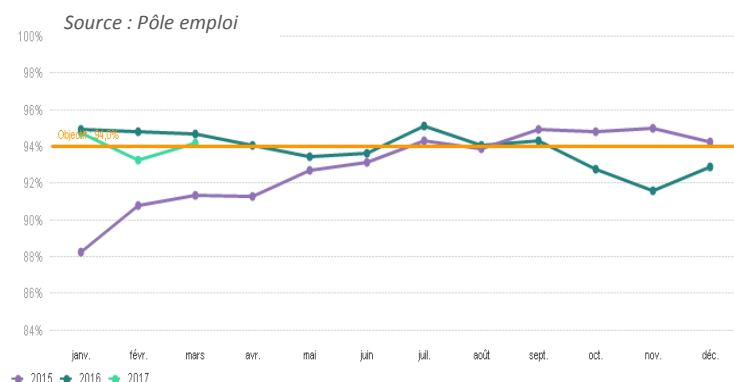
### INTRODUCTION

Le taux de premiers paiements dans les délais affiche une légère amélioration au 1<sup>er</sup> trimestre 2017 avec, en moyenne, un résultat supérieur à la cible fixée à 94%. Pour rappel, le déploiement du NPDE (Nouveau Parcours du Demandeur d'emploi), opéré en début d'année 2016, avait entraîné une légère baisse de cet indicateur sur l'année.

Le taux de recouvrement des indus, hors fraude, se stabilise et entame une légère progression sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2017, après 7 mois consécutifs de baisse sur l'année 2016.

## L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

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



A fin mars 2017, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,2%** contre 94,7% en mars 2016. Le résultat se situe au-dessus de la cible pour l'année 2017, fixée à 94%. Le passage au NPDE a entraîné une baisse du résultat de 1,4 point sur l'année 2016. Cependant, l'indicateur s'améliore de 1 point par rapport à 2015.

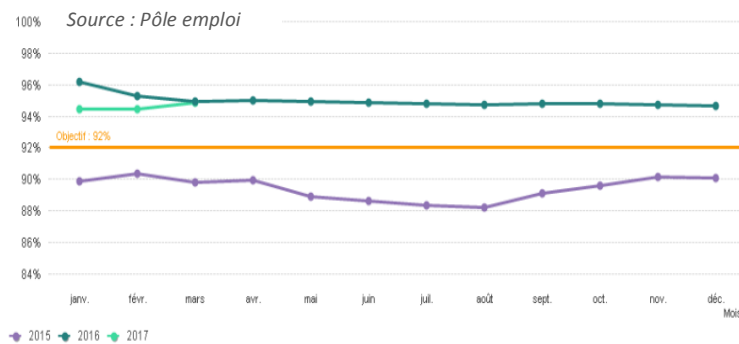
L'année 2016 a été marquée par le déploiement du Nouveau Parcours du Demandeur d'emploi (NPDE) sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2016, avec notamment la région Ile-de-France, le 7 mars 2016. La dématérialisation du processus d'indemnisation, engendrée par la mise en place du NPDE, a permis une prise en compte

exhaustive des demandes d'allocations. Cela s'est rapidement traduit par une hausse des entrées de dossiers. En 2016, le nombre de dossiers déposés ou saisis via Internet par les demandeurs d'emploi (dans le cadre du NPDE) est en hausse de 29,5% (9 002 700 en 2016 contre 6 950 926 en 2015).

Le nombre d'attentes liées à des demandes de pièces complémentaires et les dossiers classés « sans suite » ont également augmenté (75 851 dossiers classés « sans suite » en 2015 contre 463 701 en 2016). La combinaison de ces éléments a fortement impacté la performance du taux de décisions en moins de 15 jours, dont la baisse sur l'exercice 2016 est de 7,1 points. Le taux de premiers paiements, également impacté par la mise en place du NPDE, l'a été dans une moindre mesure, malgré une dégradation prononcée au début du dernier trimestre 2016 liée à la saisonnalité des demandes d'allocations.

Le passage au NPDE a également emporté l'automatisation d'une partie du processus d'indemnisation. La liquidation automatique des dossiers de demandes d'allocations a progressivement été mise en place. De janvier à août 2016, le NPDE concernait environ 50% des décisions, dont la moitié était traitée en automatique. La liquidation automatique a principalement permis de traiter des rejets. En moyenne, de janvier à août 2016, 37% des rejets, 27% des reprises et 3% des admissions ont été traités de manière automatique.

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



A fin mars 2017, l'indicateur se situe à **94,9%**, identique au résultat à fin mars 2016, au-dessus de la cible qui devrait être proposée à 94% pour l'année 2017.

L'année 2016 a été marquée par une hausse significative du taux de qualité de traitement des demandes d'allocations (IQL – IFI), avec un résultat particulièrement stable tout au long de l'année.

Pour rappel, cette nette amélioration s'explique en partie par le changement de méthode de calcul de l'indicateur, intervenu lors du déploiement du nouveau dispositif de contrôle du traitement des demandes

d'allocation par Pôle emploi en septembre 2015.

A cette occasion, la méthode de contrôle a été rendue plus homogène et plus fiable du fait de consignes plus précises (notamment par la diffusion d'un guide du conseiller sur lequel s'est appuyé le nouveau dispositif de contrôle interne qui garantit une homogénéité des vérifications et en fiabilise le résultat). En revanche, certains points de contrôle ont été supprimés, notamment en ce qui concerne la recevabilité et la complétude du dossier. Ils ont été remplacés par un contrôle réalisé chez les prestataires en charge de la saisie et par des points de contrôle vérifiés via le système d'information.

Un audit de l'Unédic, conduit à la suite de ces changements, a soulevé plusieurs observations en matière de conformité à la réglementation de l'assurance chômage. Ces observations ont été prises en compte, ce qui a notamment permis de renforcer les contrôles sur les salaires entrant dans le calcul de l'allocation, tels que l'abaissement du seuil de détection de salaires anormalement élevés de 40% à 10% sur le dernier salaire de la période référence calcul (qui contient fréquemment des indemnités compensatrices de congés payés et des indemnités de rupture). De plus, une demande de pièces complémentaires est systématiquement envoyée au demandeur d'emploi en cas de neutralisation d'un salaire qui ne pourra être remis en cause qu'au retour du justificatif manquant.

Enfin, il est à noter que les décisions traitées en automatique depuis le passage au NPDE ne sont pas couvertes par le champ de l'indicateur IQL-IFI.

## Gestion des droits

### Zoom relatif aux indus

En 2016, 2 147 860 indus ont été constatés et notifiés contre 1 883 067 pour 2015, soit une hausse de 14,1%, représentant 981 665 545€ en 2016 contre 866 600 089€ en 2015, soit une hausse de 13,3%.

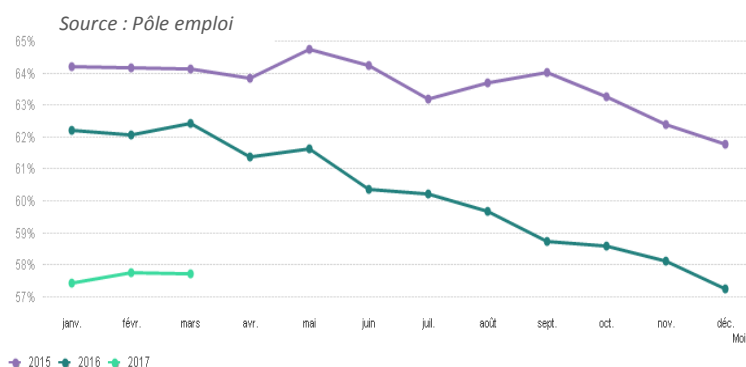
Au cours du premier trimestre 2017, **592 792** indus ont été constatés et notifiés contre 499 093 pour le premier trimestre 2016, soit une hausse de 18,8%. Cela représente un montant de **266 584 330€** en 2017 contre 221 781 333€ en 2016, soit une hausse de 20,2%.

En 2016, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 3,12% (contre 2,81% en 2015). Sur le premier trimestre 2017, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **2,91%** (contre 2,47% en 2016).

A fin 2016, le stock (\*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à 438,9 millions d'euros à considérer au regard des 494,5 millions d'euros d'indus recouverts (contre respectivement 355,0 et 470,2 millions d'euros en 2015). A fin mars 2017, le stock d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » est de **458,2 millions d'euros** correspondant à un montant d'indus recouverts de 528,6 millions d'euros (contre respectivement 353,0 et 478,8 millions d'euros à fin mars 2016).

\* 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 »



A fin 2016, le **taux de recouvrement des indus « hors fraude »** est de 57,2% (soit 361,1 M€ non recouverts sur 12 mois glissants) contre 61,8% à fin 2015 (soit 283,8 M€ non recouverts sur 12 mois glissants). L'indicateur se redresse de 0,5 point sur le premier trimestre 2017, avec un résultat à **57,7%** à fin mars 2017 contre 62,4% à fin mars 2016. La cible reste fixée à 66%.

**Concernant le taux de recouvrement des indus « global »** (incluant les indus « fraude »), à fin mars 2017, il se situe à **53,6%** et affiche ainsi, une

progression de 0,6% sur le premier trimestre 2017.

L'année 2016 se caractérise simultanément par une augmentation des indus détectés et une accélération de la dégradation du taux de leur recouvrement. A cela, se sont ajoutés sur le processus de recouvrement des indus, les effets de la décision du Conseil d'Etat du 5 octobre 2015, puis ceux de la Loi Travail du 8 août 2016. En effet, si cette dernière permet de sécuriser davantage la procédure de recouvrement contentieux, elle en allonge significativement le délai de recouvrement. Ainsi, les retenues sur les allocations, de nouveau opérationnelles depuis octobre 2016, sont appliquées depuis janvier 2017, conformément à la nouvelle procédure qui porte désormais le délai de contestation de l'allocataire à 2 mois, avec un effet suspensif, au lieu de 30 jours, après la notification de l'indu. De plus, il est maintenant possible d'utiliser les contraintes sur les indus relatifs à l'assurance chômage. Elles sont signifiées depuis le mois de février 2017. L'Unédic sera attentive à ses effets.

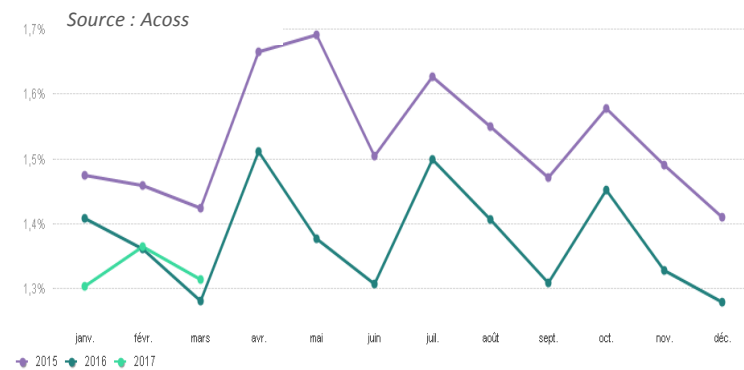
Afin d'améliorer le taux de recouvrement des indus, une animation nationale du réseau de Pôle emploi relative à la gestion des indus a été mise en place depuis novembre 2016. En parallèle, afin de comprendre les évolutions constatées, l'Unédic a diligenté, en mars 2017, une mission d'audit et de diagnostic sur le périmètre des indus allocataires, dont les conclusions sont attendues à l'été 2017.

## SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

En 2016, les encaissements représentent 34 787M€, ce qui correspond à une hausse de 1,51% par rapport à 2015.

Sur le premier trimestre 2017, le flux d'encaissements est de **8 837M€**. Cela représente une progression de 0,45% par rapport à la même période sur 2016.

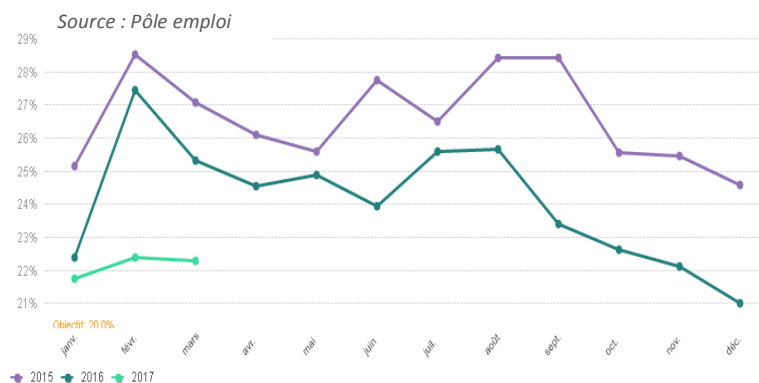
### Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à 1,28%, à fin décembre 2016 (soit 420M€ non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). La performance de l'indicateur continue de donner satisfaction. Le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'améliore de 0,13 point par rapport à fin décembre 2015 (1,41%).

A fin mars 2017, il se situe à **1,31%** (soit 432,8M€ non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,28%, à fin mars 2016 (soit 415,7M€ non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

### 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, s'affiche à 21,0% à fin 2016 (soit 110,7M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 24,6% à fin 2015, soit une amélioration de 3,6 points sur l'année 2016.

A fin mars 2017, l'indicateur se situe à **22,3%** (soit 128,7 non recouverts sur 12 mois glissants) contre 25,3% en 2016. La cible reste fixée à 20%.

Ce résultat à fin mars 2017 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : 30,16% (représente 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : 16,47% (représente 60% des entreprises concernées).