

TABLEAU DE BORD

de l'Assurance chômage

REUNION DU BUREAU
23 AVRIL 2019
(Indicateurs arrêtés à fin décembre 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 en 2018.

L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

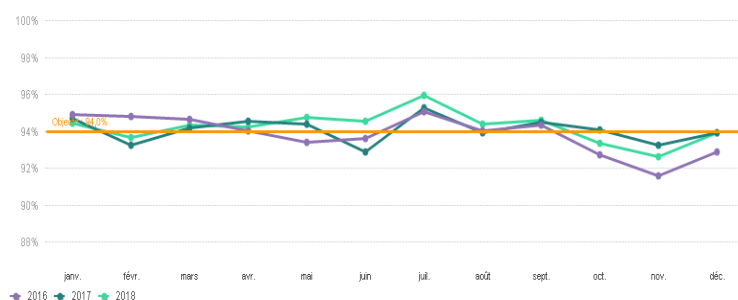
Mise en place de l'allocation

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)



Source : Pôle emploi

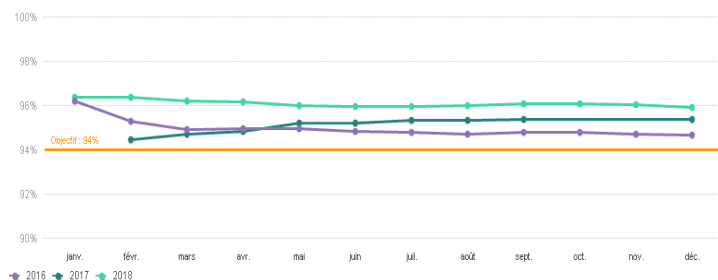
Au mois de décembre 2018, le taux de premiers paiements dans les délais est de **93,9%** contre 94,0% en décembre 2017. L'indicateur affiche une moyenne des résultats stable en 2018 à **94,3%**, en progression par rapport à 2017 (94,1%) et au-dessus de la cible, fixée à 94% pour 2018.

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 96,1% sur l'année 2018 contre 88,1% en 2017.

Pour mémoire, cette hausse significative du taux de décision en moins de 15 jours, 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, dont l'objectif était d'automatiser le traitement de la demande en cas d'échange de pièces complémentaires. Cette évolution a eu pour conséquence de réduire le délai de traitement, celui-ci étant désormais calculé à compter de la réception des pièces justificatives. 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 des résultats observés.

Le volume des dossiers en attente de traitement, également impacté par cette évolution informatique, tient compte des demandes d'allocations, déposées en fin de mois et nécessitant une demande de pièces complémentaires. A fin décembre 2018, le volume de dossiers en attente de traitement est ainsi de 59 899 (soit un peu plus de 2 jours de traitement) contre 86 405 en décembre 2017. L'indicateur est stable sur l'année 2018, en moyenne à 59 014 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

L'indicateur est stable depuis le début de l'année 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.

A fin décembre 2018, l'indicateur se situe à **95,9%** contre 95,4% en décembre 2017. Ce résultat se décompose comme suit :

- ▶ 93,7% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- ▶ 99,6% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- ▶ 99,1% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

Gestion des droits

Zoom relatif aux indus

En 2018, 2 369 817 indus ont été constatés et notifiés contre 2 308 258 en 2017, soit une hausse de 2,7%. Cela représente un montant de 1 127 392 218 euros contre 1 058 743 680 euros en 2017, soit une hausse de 6,5%. En volume, l'augmentation des constatations ralentit fortement puisqu'elle est de 2,7% en 2018 contre 14,1% en 2016 et 7,5% en 2017.

En 2018, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de 3,49% (contre 3,34% en 2017).

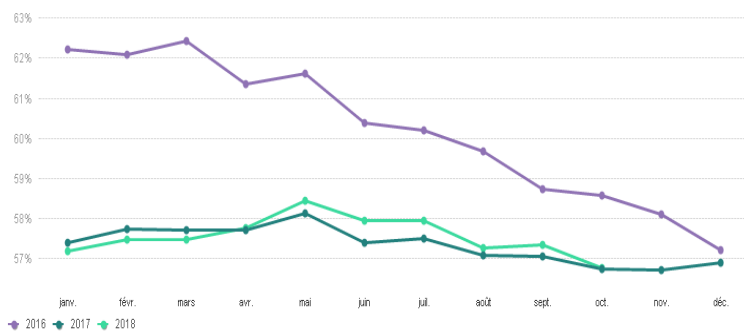
En décembre 2018, le stock (*) d'indus notifiés et non recouvrés sur « 12 mois glissants » s'établit à 499,7 millions d'euros, pour un montant d'indus recouvrés de 588,7 millions d'euros (contre respectivement 474,5 et 545,3 millions d'euros en 2017).

En 2019, deux pistes issues du groupe de travail Unédic – Pôle emploi vont être testées. Elles permettront de limiter le nombre d'indus détectés :

- ▶ Lors de l'actualisation, le demandeur d'emploi pourra détailler les différents contrats de travail réalisés dans le mois concerné (cette évolution s'inscrit dans le cadre de l'expérimentation dans deux régions du futur journal de bord du demandeur d'emploi) ;
- ▶ Le demandeur d'emploi sera alerté, au moment de son actualisation, de la présence d'une Déclaration préalable à l'embauche (DPAE) s'il déclare ne pas avoir travaillé dans le mois.

* 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 »



En octobre 2018, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » s'affiche à 56,8%. La cible reste fixée à 66%.

A ce jour, l'analyse de l'exercice 2018 n'est pas possible. Les résultats des mois de novembre et décembre 2018 ne sont pas disponibles, car en cours de fiabilisation suite à des changements dans le SI de Pôle emploi.

Pour rappel, comptablement, en 2017, un peu plus d'1Md€ d'indus avaient été constatés à mettre au regard de 763M€ de remboursement d'indus.

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

En 2018, les versements incluent le montant de la compensation de l'exonération de la part salariale. Ils représentent 38 068 M€ correspondant à une hausse de 6% en 2017. Cette augmentation significative est due à l'augmentation de la masse salariale de 3,5% en 2018. Deux autres phénomènes concourent à cette hausse :

- ▶ principalement pour l'Acoss, le lissage des encaissements (avec une partie des encaissements de janvier 2019 reçue en novembre et décembre 2018),
- ▶ pour la CCMSA, le rattrapage de montants non reçus en 2017 du fait des difficultés liées à la mise en place de la DSN pour les employeurs agricoles, reversés à l'Unédic en 2018.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Source : Acoss

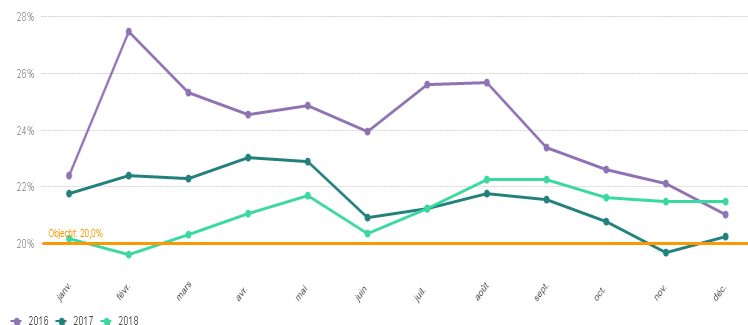
Le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'affiche à **1,39%** (soit 379,3 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,33%, en décembre 2017 (soit 446,3 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants).

Cette dégradation serait due au changement de la structure de financement de l'Assurance chômage avec l'exonération progressive de la part salariale des contributions d'assurance chômage en 2018 (1,45% au 1^{er} janvier 2018, puis 2,40% au 1^{er} octobre 2018). Le taux de reste à recouvrer de la part salariale d'assurance chômage étant historiquement plus faible que celui de la part patronale, le taux de reste à recouvrer total augmenterait mécaniquement en 2018. Une réunion avec l'Acoss est programmée afin de confirmer cette analyse.

Les deux évènements marquants de 2018 sont :

- ▶ 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 **21,5%** en décembre 2018 (soit 92,7 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 20,2% en décembre 2017 (soit 104,3 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants). La cible de l'indicateur est fixée à 20%. Cependant, la moyenne des résultats s'améliore en 2018 à 21,1%, contre 21,5% en 2017 et 24,1% en 2016. Il est à noter qu'en janvier 2019, le résultat s'affiche de nouveau à la cible de 20%.

Le résultat de décembre 2018 se décompose en :

- ▶ Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **29%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- ▶ Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **15,3%** (représente environ 60% des entreprises concernées).

Il est à noter que parmi les actions mises en œuvre par Pôle emploi services afin d'améliorer le taux de reste à recouvrer, l'ajout d'une échéance supplémentaire (le 5, en plus du 25) depuis le mois de mai 2017, est la plus efficace. Elle permet de procéder aux appels de contributions au plus près de l'évènement, ce qui augmente la probabilité de recouvrer les sommes dues.

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 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 : Aclass ou Pôle emploi selon les contributions