

# TABLEAU DE BORD

## de l'Assurance

### chômage

RÉUNION DU BUREAU  
13 juin 2019  
(Indicateurs arrêtés à fin mars 2019)

#### INTRODUCTION

Les échanges réguliers d'informations avec la direction en charge de la performance et du réseau de Pôle emploi et avec les services de l'Acoss et de la CCMSA permettent une analyse partagée des indicateurs et la mise en œuvre d'actions visant à améliorer et à sécuriser le service de l'indemnisation et du recouvrement.

Les indicateurs de suivi de l'indemnisation des demandeurs d'emploi au titre de l'Assurance chômage améliorent leur performance sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019. En revanche, ceux relatifs au recouvrement témoignent d'une dégradation qui résulte, côté Acoss, du changement d'assiette de l'indicateur. Celui-ci n'inclut progressivement plus la partie des recettes issues de l'exonération de la contribution salariale en 2018 puis celles de la quote-part de CSG en 2019. Des travaux sont en cours pour analyser le niveau des restes à recouvrer début 2019.

#### L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

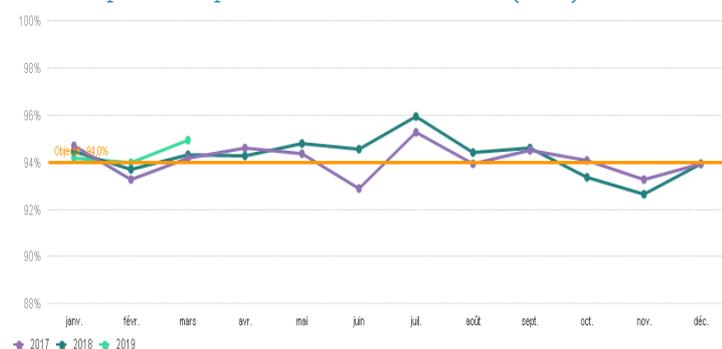
##### Mise en place de l'allocation

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 notamment par la qualité de son paiement. Les taux de premiers paiements dans les délais et de conformité du traitement de la demande d'allocation figurent ainsi parmi les indicateurs stratégiques de la convention tripartite du 18 décembre 2014.

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



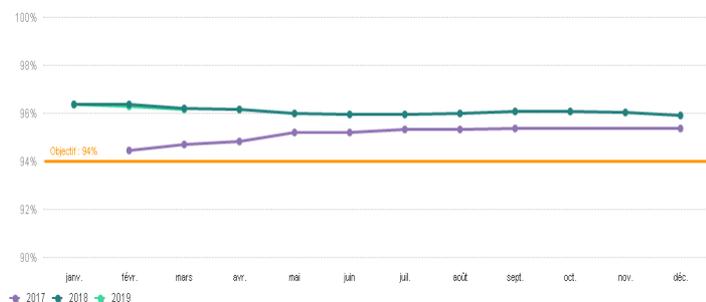
Au mois de mars 2019, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,9%** contre 94,3% en mars 2018. La moyenne des résultats sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019 est de 94,4% contre 94,2% sur la même période en 2018. **L'indicateur est en progression, au-dessus de la cible, fixée à 94%.**

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 sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019 de 96,7%, contre 94,9% sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2018.

Source : Pôle emploi

Le volume des dossiers en attente de traitement s'affiche, en moyenne sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019, à 50 598, en progrès par rapport au résultat du 1<sup>er</sup> trimestre 2018 (62 063).

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



Source : Pôle emploi

A fin mars 2019, l'indicateur se situe à **96,2%**, identique au résultat du mois de mars 2018 et **au-dessus de l'objectif fixé**. Il se décompose comme suit :

- 94,0% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,6% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 99,2% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

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 du contrôle interne, au lendemain de ces livraisons.

## Gestion des droits

### Zoom relatif aux indus

Sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019, 564 807 indus ont été constatés et notifiés contre 615 768 au 1<sup>er</sup> trimestre 2018, soit une baisse de 8,3%. Cela représente un montant de 269 906 440 euros contre 280 572 998 euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2018, soit une baisse de 3,8%.

Sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation reste stable à 3,27% (pour 3,24% en 2018).

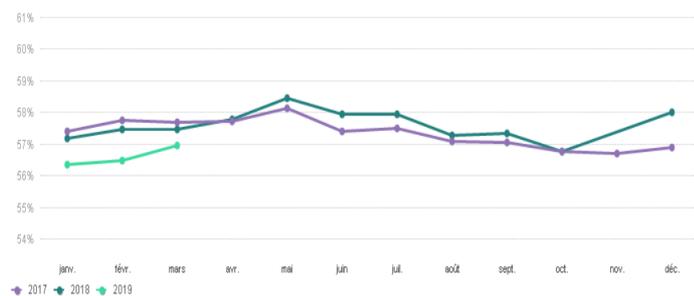
En mars 2019, le stock (\*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à 507,9 millions d'euros, pour un montant d'indus recouverts de 573,7 millions d'euros (contre respectivement 478,7 et 560,7 millions d'euros en mars 2018).

En 2019, deux pistes issues du groupe de travail Unédic-Pôle emploi vont être expérimentées dans deux régions. Elles ont vocation à limiter le nombre de situation d'indus :

- Lors de l'actualisation, le demandeur d'emploi pourra détailler les différents contrats de travail réalisés dans le mois concerné (cette évolution s'inscrira dans le cadre de l'expérimentation 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 DPAE (déclaration préalable à l'embauche) 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 »



Source : Pôle emploi

En mars 2019, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » s'affiche à 57,0% contre 57,5% en mars 2018. La cible reste fixée à 66%.

L'évolution de l'indicateur en moyenne sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019, est négative à 56,6% contre 57,4% sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2018. En 2018, la moyenne des résultats est de 57,6% contre 57,3% en 2017 (soit une amélioration de + 0,3 point). Par ailleurs, comptablement, les indus recouverts représentent 807 millions d'euros rapportés à 1,13 milliard d'euros d'indus constatés en 2018. Pour rappel, en 2017, 763 millions d'euros avaient été recouverts pour 1,07 milliard d'euros d'indus constatés.

## SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

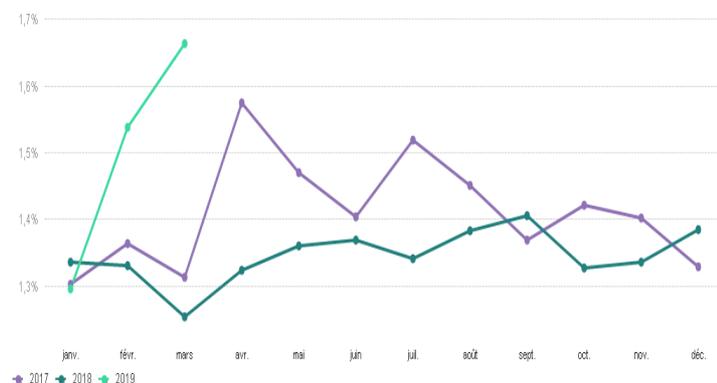
Les reversements du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 incluent le montant de la fraction de CSG se substituant à la part salariale des contributions d'assurance chômage supprimée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, ainsi que la compensation d'une partie des allègements généraux étendues à l'Assurance chômage, entrant en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de l'année 2019.

**Sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019, les recettes représentent 9 804 millions, soit une baisse de 0,93% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2018 due essentiellement aux effets de la DSN mensuelle en 2018 ayant contribué au versement de recettes en fin d'année habituellement constatées au début d'année suivante.**

Pour mémoire en 2018, les reversements des recettes ont progressé de 6% par rapport à 2017. Outre l'effet de l'augmentation de la masse salariale sur l'année, cette hausse est due à trois phénomènes :

- Principalement, pour l'AcoSS, le lissage des encaissements (avec une partie des encaissements de janvier 2019 reçue en novembre et décembre 2018, pour les employeurs qui avaient auparavant une périodicité de versement trimestrielle et qui, avec l'utilisation de la DSN, ont une périodicité mensuelle) ;
- 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 ;
- La sur-contribution exceptionnelle de 0,05%.

### Taux de reste à recouvrer des contributions principales

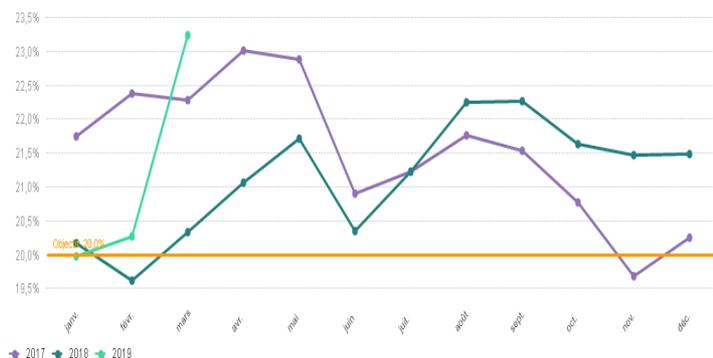


Source : AcoSS

En mars 2019, le taux de reste à recouvrer des contributions principales s'affiche à **1,66%** (soit 422 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,25%, en mars 2018 (soit 417,1 millions d'euros non recouverts, en cumulé sur 12 mois glissants). Cette dégradation s'explique essentiellement par le 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<sup>er</sup> janvier 2018, puis 2,40% au 1<sup>er</sup> 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 augmente progressivement, de façon mécanique.

D'un point de vue financier, cette dégradation est à nuancer puisque les recettes issues de la CSG sont versées sans reste à recouvrer. Au total, le montant des restes à recouvrer en mars est de 422 millions d'euros contre 417 millions d'euros l'an dernier. Cette hausse du taux de reste à recouvrer observée en début d'année 2019 fait l'objet de travaux d'analyse avec l'AcoSS.

## 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, est de **23,2%** en mars 2019 (soit 101,1 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 20,3% en mars 2018 (soit 97,8 millions d'euros non recouverts, sur 12 mois glissants). La cible de l'indicateur est fixée à 20%.

Pôle emploi services explique cette hausse par une augmentation des appels CSP (+12,8% sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2019), par des procédures collectives de groupes importants et des difficultés avec certains mandataires de justice.

Le résultat de mars 2019 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **30,8%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **16,9%** (représente environ 60% des entreprises concernées).

## 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 RECOUVRE

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 : Acof ou Pôle emploi selon les contributions