

PERCEPTION ET COMPRÉHENSION DE L'INDEMNISATION DE L'ASSURANCE CHÔMAGE PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

ÉTUDE Gatard et Associés pour l'Unédic
Octobre 2013

L'Unédic a souhaité disposer d'observations objectives de la perception, de la compréhension et de l'appréciation que les demandeurs d'emploi ont de l'indemnisation de l'Assurance chômage, et des conditions dans lesquelles la réglementation leur est appliquée.

A cet effet, l'Institut Gatard et Associés a conduit cette recherche en deux phases :

- **Une approche exploratoire qualitative** dans laquelle près de 70 demandeurs d'emploi ont été écoutés au sein de triades. Ces mini-réunions de 3 personnes garantissent l'équilibre entre l'exposition des situations personnelles et la densité des échanges de points de vue (avril-mai 2013).
- **Une approche quantitative** de validation et pondération des principales hypothèses qualitatives auprès d'un échantillon représentatif de 805 demandeurs d'emploi indemnisés par l'Assurance chômage (enquête par téléphone de mi-juin à mi-juillet 2013).

Les rencontres sous forme de triades avec des demandeurs d'emploi ont permis de mieux cerner **leurs attitudes et leur rapport à l'égard de l'indemnisation**.

Lorsqu'ils engagent une démarche auprès de Pôle emploi, c'est souvent dans un contexte marqué par un haut niveau de stress, lié aux émotions induites par la perte d'emploi. La plupart des demandeurs d'emploi abordent les procédures auprès de Pôle emploi dans un sentiment d'urgence, souhaitant que tout se passe au plus vite : leur inscription, leur indemnisation, et la reprise d'un emploi.

L'allocation peut être ressentie de manières variées par les personnes rencontrées : certains la considèrent comme un droit acquis par leur travail, d'autres la présentent comme une aide pour retrouver un emploi, d'autres encore comme une chance et un privilège. Si les demandeurs d'emploi ne partagent pas le même rapport à l'indemnisation, beaucoup considèrent que l'allocation d'assurance chômage – l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) – les relie au monde du travail.

Les résultats de l'étude ci-après sont présentés pour chaque chapitre de manière identique : les résultats de la phase qualitative (entretiens) sont suivis de ceux du sondage (phase quantitative).



La mise en place de l'indemnisation chômage



L'indemnisation fonctionne dans l'ensemble de manière satisfaisante. Les délais entre la première demande de dossier et le premier versement sont jugés raisonnables dans la plupart des cas. Une fois que le dossier a été dûment complété et enregistré, et l'indemnisation établie, les demandeurs d'emploi considèrent que l'actualisation mensuelle est facile, que la procédure de versement est fiable, rigoureuse rapide (à l'exception notable de l'activité réduite).

Quand des dysfonctionnements surviennent, ils concernent principalement : des délais et erreurs commises par l'employeur pour remplir l'attestation employeur, une incompréhension sur les pièces nécessaires au dossier, le calcul des jours de différés avant le début du versement, la prise en compte des emplois conservés, des situations atypiques, la perte de dossiers ou de documents. Ces dysfonctionnements peuvent se traduire par des difficultés durables et anxiogènes pour les demandeurs d'emploi, qui leur coûtent beaucoup d'énergie.

Chiffres clés

Dans leur grande majorité, les demandeurs d'emploi jugent **satisfaisante** la façon dont l'indemnisation est mise en œuvre et leur est appliquée :

- **78% des indemnisés portent un jugement global positif** sur l'indemnisation en attribuant une note supérieure ou égale à 6 et jusqu'à 10/10. [Annexe T1]
- 87% des indemnisés considèrent que la mise en place de leur dossier - de l'inscription jusqu'au premier versement de l'allocation - s'est plutôt bien passée. [Annexe T2]
- 95% des allocataires disent que les choses se passent bien, ou assez bien depuis leur premier versement. [Annexe T3]

La mise en route effective de l'indemnisation est considérée comme un « soulagement ». Les trois-quarts des personnes interrogées considèrent que cela fonctionne sans problèmes particuliers et 19% font face à de petits problèmes qui pour eux ont été vite résolus. 6% rencontrent des difficultés au niveau des indemnités. [Annexe T7]

Les vraies difficultés ou délais jugés trop longs conduisent 22% des indemnisés à considérer négativement le système en lui attribuant une note entre 1 et 5/10.

[Annexe T1]

6% considèrent que la mise en place et le traitement des indemnités sont problématiques.

[Annexe T7]

Trois éléments du système d'indemnisation entachent les perceptions que les indemnisés peuvent en avoir :

- **Le délai avant le premier versement** – que beaucoup jugent trop long (41%). [Annexe T17]
- **Le montant de l'indemnité** – qui reste incertain pour 61 % des demandeurs d'emploi pendant plusieurs semaines. Par ailleurs, 23% des demandeurs d'emploi considèrent ce montant comme inférieur à ce qu'ils attendaient. [Annexe T19 et T18]
- **La durée de l'indemnisation** – que 55% des demandeurs d'emploi disent ne pas connaître précisément à l'issue du premier rendez-vous. [Annexe T20]

L'enquête quantitative pointe et analyse aussi **les difficultés à traiter et à finaliser les dossiers d'inscription. Celles-ci affectent 25% des demandeurs d'emploi.**

[Annexe T10]

Ces difficultés touchent aux pièces à fournir : retards, pertes, erreurs...

Elles concernent aussi les situations particulières qui rendent les calculs plus difficiles : multi employeurs, situation de cumul avec activité réduite ou occasionnelle ou alternance emploi/chômage.

On notera dans ces pourcentages plus défavorables, **le poids significatif des indemnisés qui alternent chômage et emploi, ou qui pratiquent le cumul d'une activité réduite** avec la poursuite de l'indemnisation chômage.

[Annexe T8]



La compréhension de l'indemnisation du chômage



Si le calcul de l'allocation paraît globalement cohérent avec l'idée que s'en faisaient les demandeurs d'emploi, il reste relativement « flou » dans leur esprit (calcul des jours de différés, prise en compte des montants bruts ou nets, périodes de référence, taux de remplacement de l'ancien salaire, prise en compte des primes, impact d'une reprise d'activité sur le calcul). Plus que la complexité qui dépend de la situation individuelle du demandeur d'emploi, les raisons de la difficulté de compréhension des modalités de calcul de l'allocation doivent être mises en relation avec le peu d'information délivrée, notamment au cours du premier rendez-vous.

Les procédures, les règles et contraintes administratives s'imposent au demandeur d'emploi. Il tend ainsi à s'en remettre à l'Institution et à son verdict.

Ce déficit de connaissance des règles génère de l'anxiété dans l'attente de l'indemnisation et dans la gestion de certaines situations. Des informations importantes peuvent ne pas être abordées, ou laissées au hasard du bouche-à-oreille, des contacts et des recherches. A posteriori, les demandeurs d'emploi peuvent donc avoir le sentiment qu'on ne les a pas suffisamment informés pour prendre les bonnes décisions face à d'éventuels dysfonctionnements ou erreurs, et dans le cadre de leur recherche d'emploi.

Chiffres clés

58 % des demandeurs d'emploi sont notifiés d'une indemnité conforme à ce qu'ils escomptaient. Dans 36 % des cas, c'est le conseiller lors du premier rendez-vous qui a indiqué ce montant. [Annexe T18 et T19] 12% se sont attachés à en comprendre le calcul et 88% disent ne pas avoir cherché à obtenir le détail de leur indemnité. **L'exigence ou la motivation de s'informer** sur les aspects réglementaires ou les calculs **restent très faibles** [Annexe T16]. De fait, les indemnisés laissent paraître dans l'enquête quantitative une sorte de **flottement sur ce sujet**, comme dépossédés d'un sentiment de compréhension, voire de recours possible. [Annexe T16]

32% déclarent pourtant avoir pu ressentir **des doutes sur le montant** qu'ils perçoivent et **28% sur la durée**. [Annexe T12 et T13]

83% des indemnisés font confiance à Pôle emploi ou acceptent une sorte de « verdict » sur le sujet, ce qui pourrait traduire un forme de distanciation avec l'indemnisation. [Annexe T14]

L'information sur les principes et les règles d'indemnisation



L'information actuelle des demandeurs d'emploi est centrée sur le mode opératoire et les démarches à maîtriser. Ce qui relève de l'expertise sur les règles et les modes de calcul n'est pas directement accessible selon les personnes interrogées. Les demandeurs d'emploi rencontrés expriment le besoin de mieux comprendre leur indemnisation, afin de pouvoir anticiper et décider en toute connaissance de cause.

Lorsque des demandeurs d'emploi cherchent à avoir une clarification sur leurs indemnités, la plupart témoignent qu'un conseiller a su éclairer les points obscurs, et dénouer leur situation. Les informations sont entendues, comprises et retenues dès lors qu'il y a eu une explication sur l'allocation par un conseiller, accompagnée d'un document.

Chiffres clés

Les allocataires ont globalement le sentiment d'être suffisamment informés (79%).

- Les conseillers Pôle emploi, le site Pôle emploi, et le 39 49 sont les vecteurs d'information essentiels. [Annexe T6]
- Les proches, le réseau d'amis ou de collègues sont aussi une source précieuse pour 20 % de demandeurs d'emploi pour préparer le dossier et les premiers contacts avec Pôle emploi.

On constate que le manque ou la faiblesse de l'information sont d'autant plus ressentis que l'on a rencontré des problèmes. Ceux-ci sont considérés comme difficiles à résoudre par 57% des allocataires confrontés à des soucis de dossier [Annexe T9]. Les possibilités d'accéder à des spécialistes de l'indemnisation ou d'engager des procédures de recours ne sont connues que par 11% des personnes interrogées. [Annexe T11]

Le cumul activité réduite avec indemnisation chômage



La reprise d'une activité réduite ou occasionnelle pendant la période d'indemnisation est une situation emblématique que l'absence d'informations préalables ne permet pas toujours d'anticiper parfaitement. Si les demandeurs d'emploi concernés finissent par maîtriser la procédure

administrative à suivre pour cumuler leur allocation avec le revenu de leur travail, le calcul lui-même reste mal connu et les seuils peu compris. Ce qui peut conduire à hésiter vis-à-vis d'une opportunité de travail, voire à la refuser.

Chiffres clés

Près d'un allocataire interrogé sur deux pratique une activité réduite ou occasionnelle, tout en restant dans le système d'indemnisation.

[Annexe T21]

- La très grande majorité de ces indemnisés connaît peu ou pas de problèmes d'indemnisation.
- **Néanmoins, 17% témoignent de difficultés récurrentes** dans la mise à jour de leur dossier, le calcul mensuel de leurs indemnités ou les délais différés ou retardés de leurs versements.

[Annexe T25]

Plus d'un allocataire sur deux (54 %) dit ne pas savoir comment est calculée l'indemnité chômage dans les cas de cumul d'activité. Et 44% de ceux qui le pratiquent avouent rester dans la même incertitude.

[Annexe T22]

Les avantages liés à l'indemnisation lors d'un emploi réduit ou occasionnel, restent peu ou mal repérés par une grande majorité de demandeurs d'emploi, notamment:

[Annexe T23, T24]

- Pour ceux qui n'ont pas repris d'activité.
- Et pour 55% de ceux qui pratiquent le cumul et ont le sentiment que ce choix ne les favorise pas financièrement.

[Annexe T25]

Les indemnisés ont tendance à s'inquiéter de complications possibles (risques d'erreur, de retard, de gestion), d'une éventuelle remise en cause de certains droits, ainsi que **la crainte de se couper de la recherche d'un « vrai » emploi en CDI.**

[Annexe T25]

Les indus



Dans le cadre de la phase exploratoire qualitative, le sujet des allocations indues n'a pas été soulevé par les échanges entre les demandeurs d'emploi. À l'occasion de la phase quantitative, l'Unédic a souhaité recueillir les témoignages

des demandeurs d'emploi confrontés à une situation de trop-perçu afin de mieux apprécier la manière dont ces situations sont résolues et comment leur traitement est perçu par les demandeurs d'emploi.

Chiffres clés

74% des allocataires disent ne pas avoir connu de situation d'indus ou de trop-perçus.

- Parmi les 26% qui ont connu cette situation, seuls 14% ont procédé à une demande de recours.
- Les autres remboursent sans contester et semblent accéder aux possibilités d'étalement de leur remboursement ou de remise de dettes.
- Néanmoins, un tiers de ces 26% considèrent comme difficile la résolution de ce problème.

[Annexe T26 et T27]

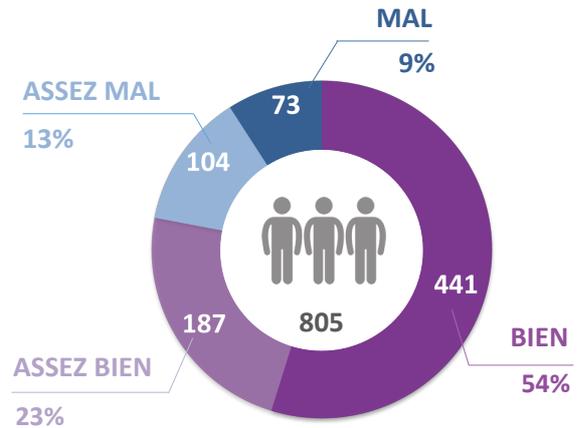


T-1 EN GÉNÉRAL, EN PENSANT À VOTRE EXPÉRIENCE, SI VOUS DEVIEZ DONNER UNE NOTE DE 1 À 10 AU SYSTÈME DE VOTRE INDEMNISATION CHÔMAGE, QUELLE NOTE DONNERIEZ-VOUS ?

Note	805 personnes interrogées	
10 = Excellent	75	9 %
9	92	11 %
8	220	27 %
7	163	20 %
6	85	11 %
5	110	14 %
4	29	4 %
3	13	2 %
2	11	1 %
1 = Très mauvais	7	1 %

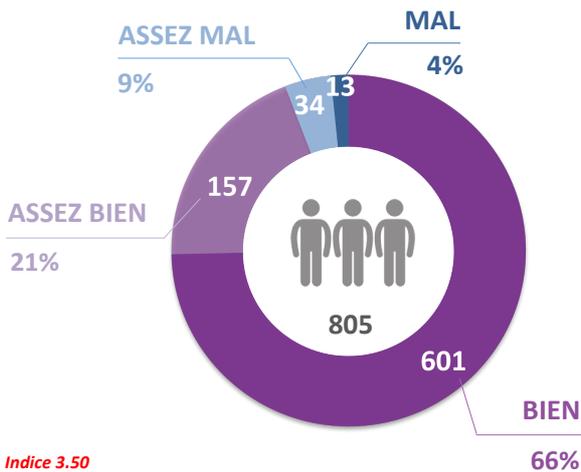
Indice 7.11

T-4 DEPUIS VOTRE INSCRIPTION À PÔLE EMPLOI, AVEZ-VOUS LE SENTIMENT D'AVOIR ÉTÉ INFORMÉ SUR L'INDEMNISATION CHÔMAGE... ?



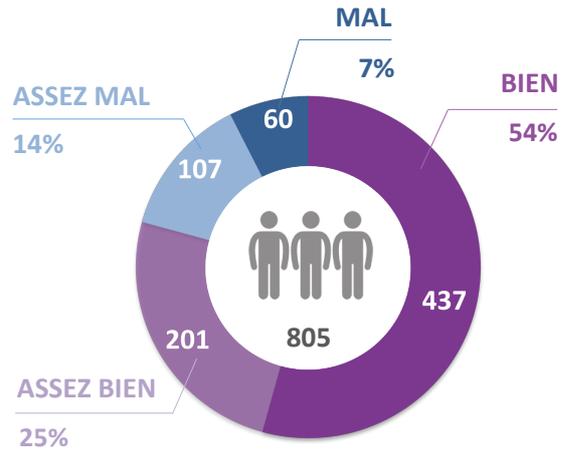
Indice 3.24

T-2 LA MISE EN PLACE DE VOTRE INDEMNISATION C'EST-À-DIRE ENTRE VOTRE INSCRIPTION ET LE PREMIER VERSEMENT : POUR VOUS, DIRIEZ-VOUS QUE CELA C'EST PASSÉ ?



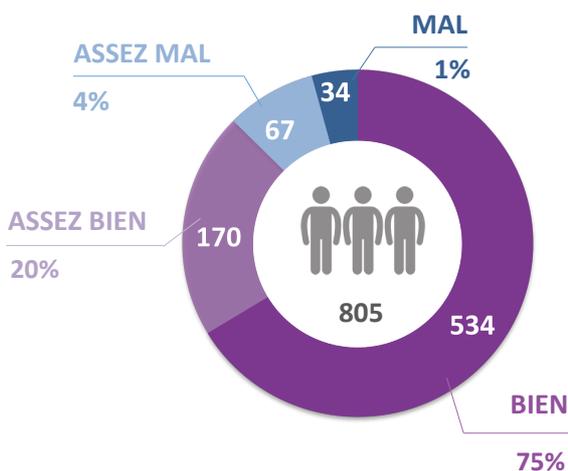
Indice 3.50

T-5 PLUS PRÉCISÉMENT, LORS DU PREMIER RENDEZ-VOUS POUR CONSTITUER VOTRE DOSSIER ET OBTENIR LES PREMIERS ÉLÉMENTS, AVEZ-VOUS EU LE SENTIMENT D'AVOIR ÉTÉ... INFORMÉ PAR PÔLE EMPLOI ?



Indice 3.26

T-3 ET DEPUIS LE VERSEMENT DE VOTRE PREMIÈRE INDEMNITÉ, COMMENT CELA SE PASSE T-IL ?



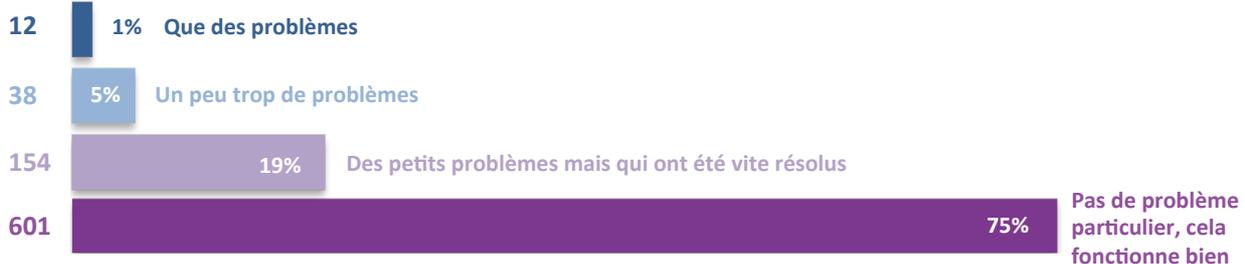
Indice 3.67

T-6 QUELLES ONT ÉTÉ VOS SOURCES D'INFORMATION RELATIVES À L'INDEMNISATION DU CHÔMAGE ?

805 personnes interrogées – Plusieurs réponses possibles

Les conseillers de Pôle emploi	515	64%
Sur le site Pôle emploi	339	42%
Le 3949 Pôle emploi information	139	17%
Les conseillers, spécialistes de Pôle emploi	62	8%
Des amis, des proches, la famille des collègues	161	20%
Des (ex)employeurs, liquidateurs	94	12%
Sur d'autres sites	57	7%
D'autres demandeurs d'emploi	55	7%
Sur des forums	35	4%
Mission locales, Mairies, Maison de l'emploi	35	4%
Sur le site de l'Unédic	19	2%
Assistante sociale	10	1%

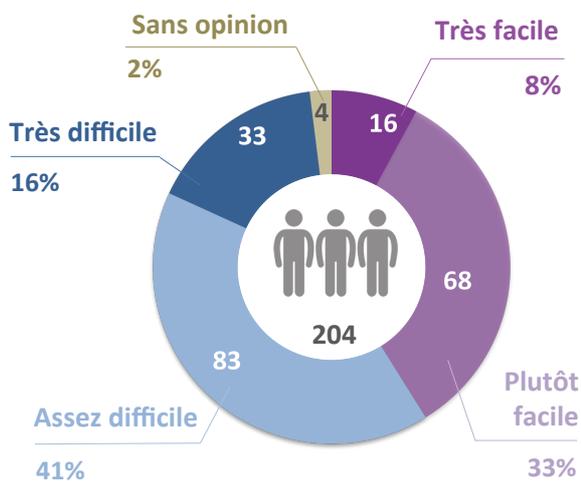
T - 7 POUR VOS INDEMNITÉS, COMMENT CELA SE PASSE T-IL POUR VOUS AVEC PÔLE EMPLOI ? 805 personnes interrogées



T - 8

		ACTIVITÉ			GLOBAL	GLOBAL	SANS BAC		BAC		CSP +	CSP -
		Sans reprise	Reprise	dont cumul	Négatif	Positif	CEP brevet	CAP BEP	Equivalent	Supérieur		
Personnes interrogées	805	414	391	161	170	635	127	286	177	215	171	629
Pas de problème particulier, cela fonctionne bien	601 75%	345 83%	256 65%	105 65%	96 56%	505 80%	109 86%	199 70%	128 72%	165 77%	129 75%	469 75%
Des petits problèmes mais qui ont été vite résolus	154 19%	57 14%	97 25%	37 23%	41 24%	113 18%	14 11%	65 23%	39 22%	36 17%	28 16%	124 20%
Une peu trop de problèmes	38 5%	9 2%	29 7%	13 8%	25 15%	13 1%	4 3%	17 6%	7 4%	10 5%	9 6%	29 4%
Que des problèmes	12 1%	3 1%	9 3%	6 4%	8 5%	4 1%	0 0%	5 1%	3 2%	4 1%	5 3%	7 1%

T - 9 DIRIEZ-VOUS QUE RÉSOUDRE UN PROBLÈME D'INDEMNISATION AVEC PÔLE EMPLOI, C'EST...



T - 10 QUELS SONT LES PRINCIPAUX PROBLÈMES QUE VOUS AVEZ RENCONTRÉS ? EN ASSISTÉ - 204 personnes interrogées – Plusieurs réponses possibles

Délais et erreurs sur les attestations d'employeur	36	18%
Problèmes sur les pièces à fournir (fiches de salaires, attestation d'employeur...)	77	38%
Problèmes sur les pièces à fournir du fait de l'imprécision de vos interlocuteurs à Pôle emploi	64	31%
Calcul des jours de carence	39	19%
Prise en compte des emplois repris	29	14%
Perte de dossiers, de documents	52	25%
Calcul de l'indemnisation non conforme à ce que vous attendiez	34	17%
Délai de règlement retardé	78	38%
Indus (trop versé)	42	21%
Problème de connexion ou difficultés techniques sur le site Pôle emploi	33	16%
Difficultés d'actualisation sur le site Pôle emploi	29	14%

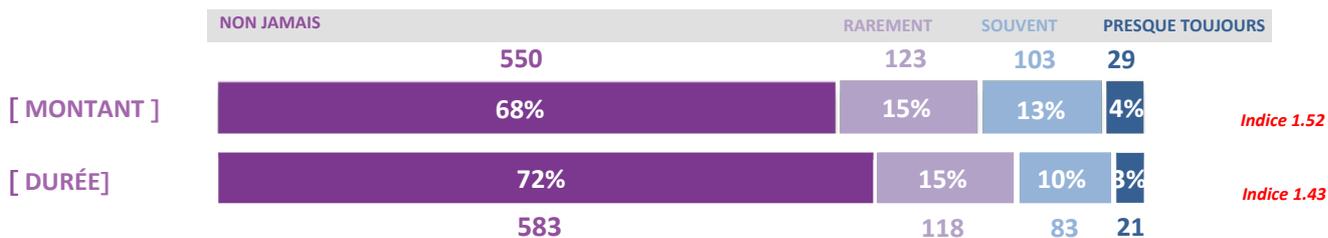
T - 11 AVEZ-VOUS DÉJÀ ENTENDU PARLER DES RECOURS POSSIBLES POUR RÉSOUDRE LES SITUATIONS DIFFICILES OU LITIGIEUSES ? 805 personnes interrogées





T-12 & T-13

VOUS EST-IL ARRIVÉ DE DOUTER DE LA VALIDITÉ DU MONTANT OU DE LA DURÉE DE VOS INDEMNITÉS
805 personnes interrogées



T - 14

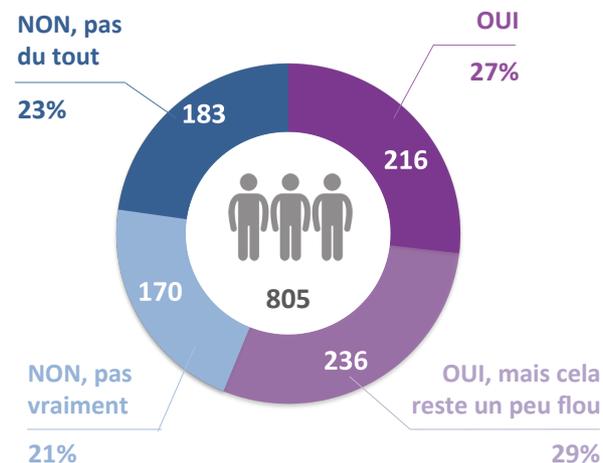
COMMENT AVEZ-VOUS FAIT POUR JUGER ET VALIDER LE MONTANT DE VOTRE INDEMNISATION CHÔMAGE ?

204 personnes interrogées – Plusieurs réponses possibles

Vous avez fait totalement confiance au calcul de Pôle emploi	670	83%
Vous avez essayé de comprendre vaguement par vos propres moyens	234	29%
Vous avez demandé des explications à Pôle emploi, car vous aviez un doute	159	20%
Vous savez calculer vous-même le montant de vos indemnités	104	13%
Vous savez calculer vous-même la durée de vos indemnités	56	7%

T - 15

AVEZ-VOUS LE SENTIMENT DE COMPRENDRE LE CALCUL DE VOS INDEMNITÉS ?



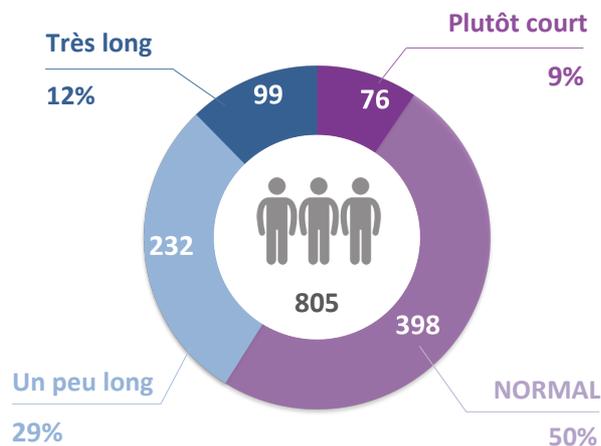
T - 16

AVEZ-VOUS ESSAYÉ D'OBTENIR LE DÉTAIL DE CALCUL DE VOTRE INDEMNITÉ CHÔMAGE ? 805 personnes interrogées



T - 17

CE DÉLAI POUR FINALIER LE DOSSIER ET TOUCHER VOTRE 1^{ÈRE} INDEMNISATION VOUS A SEMBLÉ ...



Indice 2.56

T - 18

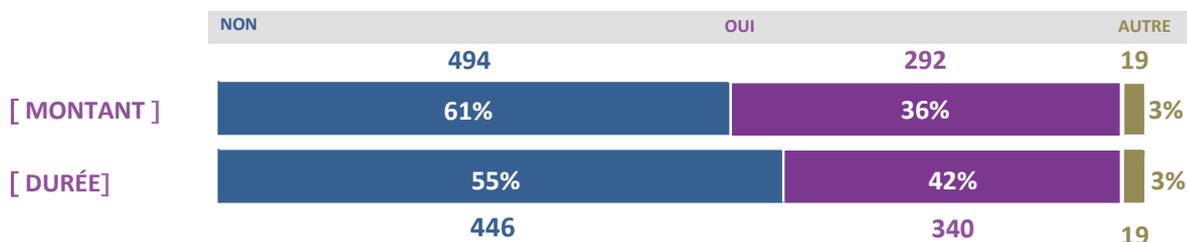
LORSQUE VOUS AVEZ EU CONNAISSANCE DU MONTANT DE VOTRE 1^{ÈRE} INDEMNITÉ, AVEZ-VOUS RETROUVÉ LE MONTANT...

805 personnes interrogées

Que vous attendiez	463	58%
Un montant inférieur à ce que vous attendiez	187	23%
Un montant supérieur à ce que vous attendiez	43	5%
Ne savait pas à quoi s'attendre	112	14%

T-19 & T-20

LORS DU 1^{ER} RENDEZ-VOUS AVEC PÔLE EMPLOI, VOUS A-T-ON INFORMÉ SUR CE QUI SERAIT VOTRE MONTANT ET VOTRE DURÉE D'INDEMNISATION ? 805 personnes interrogées



T - 21 PARLONS MAINTENANT DE LA POSSIBILITÉ DE TRAVAILLER TOUT EN CONSERVANT UNE PARTIE DE L'INDEMNISATION CHÔMAGE

805 personnes interrogées

Vous l'avez déjà fait	387	48%
Vous avez le projet de le faire	195	24%
Vous n'avez pas le projet de le faire	199	25%
Vous ne voulez pas le faire	24	3%

T - 22 SAVEZ-VOUS COMMENT EST ÉTABLIE VOTRE INDEMNITÉ CHÔMAGE LORSQUE VOUS EXERCEZ AU COURS DU MÊME MOIS D'ACTIVITÉ ?

		Sans reprise	Reprise
<i>Personnes interrogées</i>	805	414	391
OUI	371 46%	153 37%	218 56%
NON	434 54%	261 63%	173 44%

T - 23 SELON VOUS, EN TRAVAILLANT OCCASIONNELLEMENT OU AVEC UN ACTIVITÉ RÉDUITE TOUT EN GARDANT LE STATUT D'ALLOCATAIRE, DU POINT DE VUE DU CALCUL DE VOTRE INDEMNITÉ...

		Sans reprise	Reprise
<i>Personnes interrogées</i>	805	414	391
Vous gagnez beaucoup plus	23 3%	7 2%	16 4%
Vous gagnez un peu plus	178 22%	82 20%	96 25%
Vous gagnez quasiment autant que si vous ne travailliez pas	220 27%	115 28%	105 27%
Vous gagnez moins	151 19%	57 14%	94 24%
Vous gagnez beaucoup moins	33 4%	14 3%	19 5%
NSP	200 25%	139 34%	61 15%

T - 24 SAVIEZ-VOUS QUE L'ON ACCUMULE AUSSI DE NOUVEAUX DROITS AU CHÔMAGE EN TERMES DE DURÉE AVEC LES MISSIONS QUE L'ON PREND ET QU'AU TOTAL ON EST INDEMNISÉ PLUS LONGTEMPS ?

		Sans reprise	Reprise
<i>Personnes interrogées</i>	805	414	391
OUI	440 55%	206 50%	234 60%
NON	365 45%	208 50%	157 40%

T - 26 AVEZ-VOUS CONNU DES CAS D'INDUS AVEC PÔLE EMPLOI, C'EST-À-DIRE AVOIR À REMBOURSER PAR LA SUITE DES INDEMNITÉS VERSÉES À TORT SUR VOTRE COMPTE ?

805 personnes interrogées

Non jamais	598	74%
Une fois	136	17%
Plusieurs fois	71	9%

T - 27 UN INDU VOUS AYANT ÉTÉ NOTIFIÉ...

207 personnes interrogées

Avez-vous accepté de le rembourser sans contester	148	71%
Avez-vous demandé une remise de dette	31	15%
Avez-vous procédé à une demande de recours	28	14%
Avez-vous été informé de la possibilité d'étaler les remboursements	71	34%

T - 25

	ACTIVITÉ											
	Sans reprise	Reprise	Sans reprise	Reprise	Sans reprise	Reprise	Sans reprise	Reprise	Sans reprise	Reprise	Sans reprise	Reprise
	Financièrement pas si intéressant		Le recalcul risque de décaler dans le temps mon indemnité		Beaucoup de complications pour pas grand chose		Un peu peur de perdre mes droits comme demandeur d'emploi		Risque de problèmes dans trop de calcul		Préfère trouver un emploi plus stable	
<i>Personnes interrogées</i>	414	391	414	391	414	391	414	391	414	391	414	391
Pas du tout d'accord	65 15%	93 24%	62 15%	78 20%	96 23%	116 29%	101 24%	117 30%	78 18%	90 23%	28 7%	36 8%
Plutôt pas d'accord	123 30%	102 26%	87 21%	88 23%	120 29%	108 28%	107 26%	103 26%	90 22%	76 19%	37 9%	45 12%
Plutôt d'accord	136 33%	107 27%	157 38%	127 32%	110 27%	101 26%	125 30%	98 25%	140 34%	124 32%	91 22%	81 21%
Tout à fait d'accord	90 22%	89 23%	108 26%	98 25%	88 21%	66 17%	81 20%	73 19%	106 26%	101 26%	258 62%	101 26%
Indice	2.61	2.49	2.75	2.63	2.46	2.30	2.45	2.32	2.66	2.60	3.40	3.29