



UNEDIC
Perceptions et compréhensions
de l'indemnisation de l'Assurance chômage
par les Demandeurs d'Emploi

SYNTHESE DE L'ETUDE QUANTITATIVE

L'Unedic a souhaité disposer d'une étude permettant de cerner la compréhension et l'appréciation que les demandeurs d'emploi ont de l'Assurance chômage et des conditions dans lesquelles l'indemnisation et la réglementation leur sont appliquées.

L'Institut Gatard a conduit cette recherche qui s'est déroulée en deux phases :

- Une approche exploratoire qualitative dans laquelle 70 demandeurs d'emploi ont été interrogés au sein de triades (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).

A. La mise en place de l'indemnisation chômage

A-1.

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 celle-ci en attribuant une note supérieure ou égale à 6 et jusqu'à 10/10.
(cf. annexe T1)
- 87% des indemnisés considèrent que la mise en place de leur dossier - de l'inscription jusqu'au premier versement - s'est plutôt bien passée.
(cf. annexe T2)
- 95% des allocataires disent que les choses se passent bien, ou assez bien depuis leur premier versement.
(cf. annexe T3)

La mise en route effective de l'indemnisation est considérée comme un « soulagement ». Les $\frac{3}{4}$ 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.
(cf. annexe T7).

A-2.

Les vraies difficultés ou délais jugés trop longs, conduisent **22% des indemnisés** à considérer **négativement** le système en attribuant une note entre 1 et 5/10
(cf. annexe T1).

Et 6 % considèrent que la mise en place et le traitement des indemnités sont problématiques.
(cf. annexe T7).

A3.

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

- **Le délai avant le 1er versement** – que beaucoup jugent trop long (41%).
(cf. 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
(cf. 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.
(cf. annexe T20)

A4.

L'enquête pointe et analyse aussi **les difficultés à traiter et à finaliser les dossiers** d'inscription. **Celles-ci affectent 25 % des demandeurs d'emploi.**
(cf. 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, cumul de situation 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.
(cf. annexe T8)

B. La compréhension de l'indemnisation chômage

B1.

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 1er rendez-vous qui a indiqué ce montant. (cf. annexe T18 et T19)

Seuls 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**.

(cf. annexe T16)

B2.

De fait, les indemnisés laissent paraître dans l'enquête une sorte de **flottement sur ce sujet**, comme dépossédés d'un sentiment de compréhension, voire de recours possible.

(cf. annexe T16)

- **32%** déclarent pourtant avoir pu ressentir **des doutes sur le montant** qu'ils perçoivent et **28% sur la durée**.

(cf. annexe T12 et T13)

A 83 % les indemnisés font confiance à Pôle emploi ou acceptent une sorte de « verdict » sur le sujet. (cf. annexe T14). Mais un élément de distanciation avec l'indemnisation est repérable.

C- L'information sur les principes et les règles de l'indemnisation

C1.

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 canaux essentiels.
(cf. annexe T6)
- Les proches, le réseau d'amis ou de collègues sont aussi une source précieuse pour 20 % de demandeurs d'emplois afin de préparer son dossier et ses premiers contacts avec Pôle emploi.

C2.

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.

(cf. 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.

(cf. annexe T11)

D- Le cumul activité réduite ou occasionnelle avec indemnisation chômage

D1.

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

(cf. 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.
(cf. annexe T25)

D2.

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.

(cf. annexe T22)

D3

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:

(cf. annexe T23, T24)

- Pour ceux qui n'ont pas repris d'activité ;
(cf. annexe T25)
- Et pour 55 % de ceux qui pratiquent le cumul et ont le sentiment que ce choix ne les favorise pas financièrement.
(cf. annexe T25)

D4

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.**

(cf. annexe T25)

E- Les indus

E1

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

- Parmi les 26 % qui ont subi 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.
(cf. annexe T26 et T27)



UNEDIC
Perceptions et compréhensions
de l'indemnisation de l'Assurance chômage
par les Demandeurs d'Emploi

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE
 ANNEXE TABLEAUX

T1 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	TOTAL	
	805	
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	

T2 La mise de place de votre indemnisation c'est-à-dire entre votre inscription et le premier versement. Pour vous, diriez-vous que cela s'est passé...

	TOTAL	
Base	805	
Bien	534	66%
Assez bien	170	21%
Assez mal	67	8%
Mal	34	4%
Indice	3.50	

T3 Et depuis le versement de votre première indemnité, comment cela se passe t'il ?	
	TOTAL
Base	805
Bien	601 75%
Assez bien	157 20%
Assez mal	34 4%
Mal	13 2%
<i>Indice</i>	<i>3.67</i>

T4 Depuis votre inscription à Pôle Emploi, avez-vous le sentiment d'avoir été informé sur l'indemnisation chômage...	
	TOTAL
Base	805
Bien	441 55%
Assez bien	187 23%
Assez mal	104 13%
Mal	73 9%
<i>Indice</i>	<i>3.24</i>

T5 Plus précisément, lors du premier rendez-vous pour constituer votre dossier et obtenir les premiers éléments, avez-vous le sentiment d'avoir été... informé par Pôle Emploi.	
	TOTAL
Base	805
Bien	437 54%
Assez bien	201 25%
Assez mal	107 13%
Mal	60 7%
<i>Indice</i>	<i>3.26</i>

T6 Quelles ont été vos sources d'information relatives à l'indemnisation du chômage ?	
	TOTAL 805
Les conseillers de Pôle Emploi	515 64%
Sur le site Pôle Emploi	339 42%
Le 3949 Pôle Emploi informations	139 17%
Les conseillers spécialistes de Pôle Emploi	62 8%
Des amis, des proches, la famille, des collègues	161 20%
Des (ex)employeurs, Liquidateur	94 12%
Sur d'autre sites	57 7%
d'autres demandeurs d'emploi	55 7%
sur des forums	35 4%
Mission locale, Mairie, Maison de l'emploi	35 4%
Sur le site de l'Unedic	19 2%
Assistante sociale	10 1%

T7 Pour vos indemnités, comment cela se passe t'il pour vous avec Pôle emploi ?	
	TOTAL 805
Base	805
Pas de problèmes particuliers, cela fonctionne bien	601 75%
Des petits problèmes mais qui ont été vite résolus	154 19%
Un peu trop de problèmes	38 5%
Que des problèmes	12 1%

T8	TOTAL	ACTIVITE			Global	Global	Sans	BAC				
		ss reprise	Reprise	dont cumul	négatif	positif	CEP, Brevet	CAP, BEP	EQUIVA LENT	SUPERI EUR	CSP +	CSP -
Base	805	414	391	161	170	635	127	286	177	215	171	629
Pas de problèmes particuliers, 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%
Un peu trop de problèmes	38 5%	9 2%	29 7%	13 8%	25 15%	13 2%	4 3%	17 6%	7 4%	10 5%	9 5%	29 5%
Que des problèmes	12 1%	3 1%	9 2%	6 4%	8 5%	4 1%	0 0%	5 2%	3 2%	4 2%	5 3%	7 1%

T9 Diriez-vous que résoudre un problème d'indemnisation avec Pôle Emploi, c'est...	
	TOTAL
Base	204
Très facile	16 8%
Plutôt facile	68 33%
Assez difficile	83 41%
Très difficile	33 16%
Sans opinion	4 2%

T10 Quels sont les principaux problèmes que vous avez rencontrés ? En ASSISTE	
	TOTAL
Base	204
Délais et erreurs sur les attestations employeurs	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 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%
Problèmes de connexion ou difficultés techniques sur le site Pôle Emploi	33 16%
Difficultés d'actualisation sur le site Pôle Emploi	29 14%

T11 Avez-vous déjà entendu parler des recours possibles pour résoudre les situations difficiles ou litigieuses ?	
	TOTAL
Base	805
Oui	87 11%
Non	718 89%

T12 Vous est-il déjà arrivé de douter de la validité du montant ou de la durée de vos indemnités ?	
[MONTANT]	TOTAL
Base	805
Non jamais	550 68%
Rarement	123 15%
Souvent	103 13%
Presque toujours	29 4%
Indice	1.52

T13 Vous est-il déjà arrivé de douter de la validité du montant ou de la durée de vos indemnités ?	
[DUREE]	TOTAL
Base	805
Non jamais	583 72%
Rarement	118 15%
Souvent	83 10%
Presque toujours	21 3%
Indice	1.43

T14 Comment avez-vous fait pour juger et valider le montant de votre indemnisation chômage ?	
	TOTAL
Base	805
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%

T15 Avez-vous le sentiment de comprendre le calcul de vos indemnités ?	
	TOTAL
Base	805
Oui	216 27%
Oui mais cela reste un peu flou	236 29%
Non, pas vraiment	170 21%
Non pas du tout	183 23%

T16 Avez-vous essayé d'obtenir le détail de calcul de votre indemnité chômage ?	
Base	TOTAL 805
Oui	96 12%
Non	709 88%

T18 Lorsque vous avez eu connaissance du montant de votre 1ère indemnité, avez-vous vous retrouvé le montant ...	
Base	TOTAL 805
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%

T17 Ce délai pour finaliser le dossier et toucher votre 1ère indemnisation vous a semblé .	
Base	TOTAL 805
Plutôt court	76 9%
Normal	398 49%
Un peu long	232 29%
Très long	99 12%
<i>Indice</i>	<i>2.56</i>

T19 Lors du premier RDV avec Pôle Emploi vous a-t-on informé sur ce que serait votre montant et votre durée d'indemnisation ?	
[MONTANT]	
	TOTAL
Base	805
Oui	292 36%
Non	494 61%
Autre	19 2%

T20 Lors du premier RDV avec Pôle Emploi vous a-t-on informé sur ce que serait votre montant et votre durée d'indemnisation ?	
[DUREE]	
	TOTAL
Base	805
Oui	340 42%
Non	446 55%
Autre	19 2%

T21 Parlons maintenant de la possibilité de travailler tout en conservant une partie de l'indemnisation chômage.	
	TOTAL
Base	805
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 plus le faire	24 3%

T22 Savez-vous comment est établie votre indemnité chômage lorsque vous exercez au cours du même mois une activité ?			
	TOTAL	ss reprise	reprise
Base	805	414	391
Oui	371 46%	153 37%	218 56%
Non	434 54%	261 63%	173 44%

T23 Selon vous en travaillant occasionnellement ou avec une activité réduite, tout en gardant son statut d'allocataire et du point de vue du recalcul de votre indemnité ?			
	TOTAL	ss reprise	reprise
Base	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 16%

T24 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 ?			
	TOTAL	Activité ss reprise	Activité reprise
Base	805	414	391
Oui	440	206	234
	55%	50%	60%
Non	365	208	157
	45%	50%	40%

T 25	Financière pas si intéressant		Le recalcul risque de décaler dans le temps mon Indemnité		Beaucoup de complications pour pas grand-chose		Un peu peur de prendre mes droits comme demandeu rs		Risque de problèmes qd trop de calcul		Préfère trouver emploi plus stable	
	Activité ss reprise	reprise	Activité ss reprise	reprise	Activité ss reprise	reprise	Activité ss reprise	reprise	Activité ss reprise	reprise	Activité ss reprise	reprise
Base	414	391	414	391	414	391	414	391	414	391	414	391
Pas du tout d'accord	65 16%	93 24%	62 15%	78 20%	96 23%	116 30%	101 24%	117 30%	78 19%	90 23%	28 7%	36 9%
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%	229 59%
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

T26 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 mon compte ?	
	TOTAL 805
Base	
Non jamais	598 74%
1 fois	136 17%
Plusieurs fois	71 9%

T27 Un indu vous ayant été notifié ...	
	TOTAL 207
Base	
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%