



**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	
	<b>805</b>	
<b>10 = Excellent</b>	75	9%
<b>9</b>	92	11%
<b>8</b>	220	27%
<b>7</b>	163	20%
<b>6</b>	85	11%
<b>5</b>	110	14%
<b>4</b>	29	4%
<b>3</b>	13	2%
<b>2</b>	11	1%
<b>1 = Très mauvais</b>	7	1%
<b>Indice</b>	<b>7.11</b>	

**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	
<b>Base</b>	<b>805</b>	
<b>Bien</b>	534	66%
<b>Assez bien</b>	170	21%
<b>Assez mal</b>	67	8%
<b>Mal</b>	34	4%
<b>Indice</b>	<b>3.50</b>	

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 <b>du premier rendez-vous</b> pour constituer votre dossier et obtenir les premiers éléments, avez-vous le sentiment d'avoir été... <b>informé</b> 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>

<b>T6 Quelles ont été vos sources d'information relatives à l'indemnisation du chômage ?</b>		
	TOTAL	
	<b>805</b>	
Les conseillers de Pôle Emploi	515	<b>64%</b>
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	<b>20%</b>
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%

<b>T7 Pour vos indemnités, comment cela se passe t'il pour vous avec Pôle emploi ?</b>	
	TOTAL
Base	<b>805</b>
Pas de problèmes particuliers, cela fonctionne bien	601
	<b>75%</b>
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	EQUIVALENT	SUPERIEUR	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	<b>204</b>
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	<b>204</b>
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	<b>805</b>
Oui	87 11%
Non	718 <b>89%</b>

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

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

<b>T14 Comment avez-vous fait pour juger et valider le montant de votre indemnisation chômage ?</b>	
	<b>TOTAL</b>
<b>Base</b>	<b>805</b>
<b>Vous avez fait totalement confiance au calcul de Pôle Emploi</b>	<b>670</b> <b>83%</b>
<b>Vous avez essayé de comprendre vaguement par vos propres moyens</b>	<b>234</b> <b>29%</b>
<b>Vous avez demandé des explications à Pôle Emploi, car vous aviez un doute</b>	<b>159</b> <b>20%</b>
<b>Vous savez calculer vous-même le montant de vos indemnités</b>	<b>104</b> <b>13%</b>
<b>Vous savez calculer vous-même la durée de vos indemnités</b>	<b>56</b> <b>7%</b>

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

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]	
	<b>TOTAL</b>
Base	<b>805</b>
Oui	<b>292</b> <b>36%</b>
Non	<b>494</b> <b>61%</b>
Autre	<b>19</b> <b>2%</b>

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]	
	<b>TOTAL</b>
Base	<b>805</b>
Oui	<b>340</b> <b>42%</b>
Non	<b>446</b> <b>55%</b>
Autre	<b>19</b> <b>2%</b>

<b>T21 Parlons maintenant de la possibilité de travailler tout en conservant une partie de l'indemnisation chômage.</b>	
	<b>TOTAL</b>
<b>Base</b>	<b>805</b>
<b>Vous l'avez déjà fait</b>	<b>387</b> <b>48%</b>
<b>Vous avez le projet de le faire</b>	<b>195</b> <b>24%</b>
<b>Vous n'avez pas le projet de le faire</b>	<b>199</b> <b>25%</b>
<b>Vous ne voulez plus le faire</b>	<b>24</b> <b>3%</b>

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

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

<b>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 ?</b>			
	<b>TOTAL</b>	<b>Activité ss reprise</b>	<b>Activité reprise</b>
<b>Base</b>	<b>805</b>	414	391
<b>Oui</b>	<b>440</b>	206	234
	<b>55%</b>	50%	60%
<b>Non</b>	<b>365</b>	208	157
	<b>45%</b>	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

<b>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 ?</b>	
	<b>TOTAL</b>
<b>Base</b>	<b>805</b>
<b>Non jamais</b>	<b>598</b> <b>74%</b>
<b>1 fois</b>	<b>136</b> <b>17%</b>
<b>Plusieurs fois</b>	<b>71</b> <b>9%</b>

<b>T27 Un indu vous ayant été notifié ...</b>	
	<b>TOTAL</b>
<b>Base</b>	<b>207</b>
<b>Avez-vous accepté de le rembourser sans contester</b>	<b>148</b> <b>71%</b>
<b>Avez-vous demandé une remise de dette</b>	<b>31</b> <b>15%</b>
<b>Avez-vous procédé à une demande de recours</b>	<b>28</b> <b>14%</b>
<b>Avez-vous été informé de la possibilité d'étaler les remboursements</b>	<b>71</b> <b>34%</b>