

TABLEAU DE BORD

de l'Assurance

chômage

RÉUNION DU BUREAU DU 16 MARS 2018
(Indicateurs arrêtés à fin décembre 2017)

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, confirment leur stabilisation en 2017.

L'INDEMNISATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

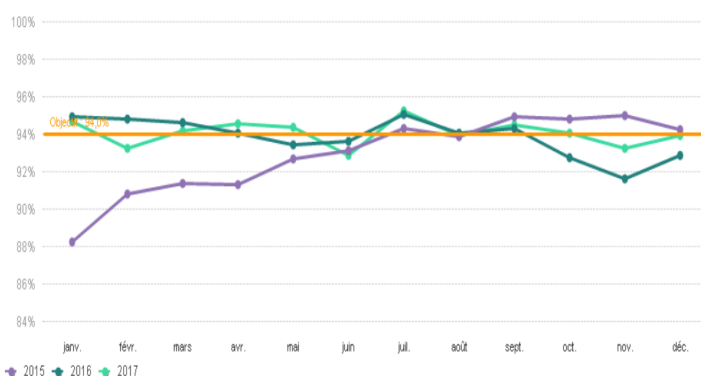
Mise en place de l'allocation

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)



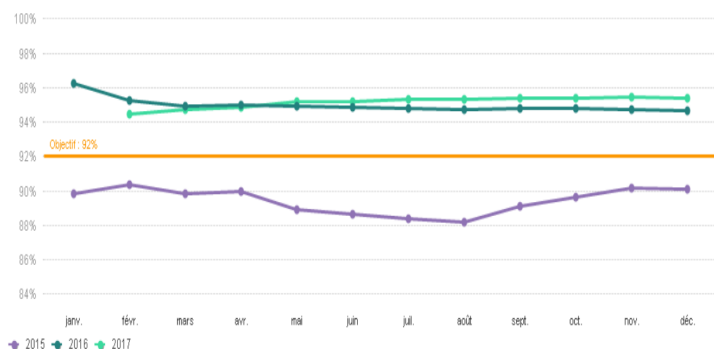
Source : Pôle emploi

Au mois de décembre 2017, le taux de premiers paiements dans les délais est de **94,0%** contre 92,9% en décembre 2016. L'indicateur affiche une moyenne des résultats stable sur l'année, à 94,1%. **Le résultat se situe à la cible, fixée à 94% pour l'année 2017.**

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 88,1% en 2017. L'indicateur est en légère progression en décembre 2017, à 87,9% contre 87,3% en décembre 2016.

A fin décembre 2017, le stock de dossiers en attente de traitement se situe à 86 417 contre 142 076 dossiers à fin décembre 2016. Il représente un peu plus de 4 jours de traitement. Le stock moyen, en fin de mois, sur l'année 2017 est de 147 090 dossiers, inférieur à ce qu'il était en 2016 (164 543).

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



Source : Pôle emploi

À fin décembre 2017, l'indicateur se situe à **95,4%** contre 94,7% en décembre 2016. Ce résultat se décompose comme suit :

- 92,8% pour les contrôles des admissions ou des rechargements (60% des contrôles réalisés),
- 99,7% pour les contrôles des rejets (20% des contrôles réalisés),
- 98,8% pour les contrôles des reprises (20% des contrôles réalisés).

L'indicateur « Taux de conformité financière concernant les demandes d'allocation » (ICT08), présent dans la convention tripartite, porte sur les champs de l'Assurance chômage et de la solidarité. Sa cible pour 2017 est fixée à 95%. Cela correspond à un objectif de taux de qualité (IQL-IFI) de 94% sur le seul champ de l'Assurance chômage. **L'indicateur s'affiche au-dessus de cet objectif, de manière stable et constante, tout au long de l'année 2017.**

Pour rappel, la nette amélioration de l'indicateur remonte à 2015 et résulte de l'effet conjugué d'un changement du mode de calcul de l'indicateur, du travail d'homogénéisation des traitements et des actions de contrôle par Pôle emploi dans son réseau (diffusion de guides pour les conseillers et les contrôleurs). De plus, la prise en compte des recommandations issues d'un audit de l'Unédic a eu pour conséquence de renforcer les contrôles sur les salaires pris en compte pour le calcul des allocations.

Par ailleurs, les décisions traitées en automatique depuis le passage au NPDE (Nouveau parcours du demandeur d'emploi) 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.

Gestion des droits

Zoom relatif aux indus

En 2017, **2 308 258** indus ont été constatés et notifiés contre 2 147 860 en 2016, soit une hausse de 7,5%. Cela représente un montant de **1 058 743 680€** en 2017 contre 981 665 545€ en 2016, soit une hausse de 7,9%.

En 2017, le poids des indus constatés et notifiés rapportés aux dépenses d'indemnisation est de **3,34%** (contre 3,12% en 2016). En décembre 2017, le stock (*) d'indus notifiés et non recouverts sur « 12 mois glissants » s'établit à **474,5 millions d'euros** pour un montant d'indus recouverts de 545,3 millions d'euros (contre respectivement 438,9 et 494,5 millions d'euros en 2016).

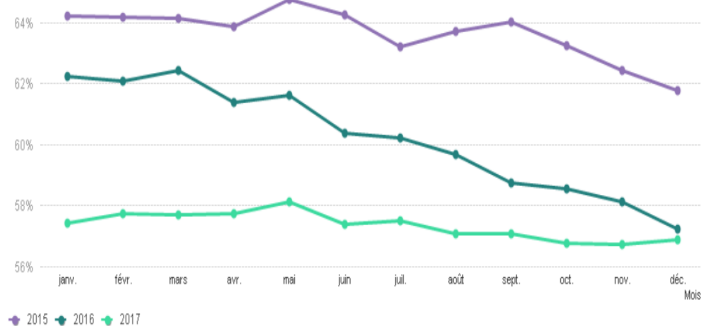
L'augmentation du nombre d'allocataires, en particulier ceux qui travaillent en cours d'indemnisation, et l'amélioration des dispositifs de détection des indus, notamment l'exploitation des DPAE (déclaration préalable à l'embauche) et le traitement en flux des attestations employeurs, par voie dématérialisée, semblent être les deux principaux facteurs à l'origine de l'augmentation des indus et de son accélération en 2015 et 2016.

Les indus constatés résultent essentiellement de la prise en compte de périodes travaillées par l'allocataire en cours d'indemnisation.

Un groupe de travail commun avec Pôle emploi, lancé en décembre 2017 afin de définir des solutions permettant de limiter et réduire la survenance d'indus liés aux périodes d'activité des allocataires, finalise actuellement ses travaux et en produira prochainement le résultat.

* 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

Au mois de décembre 2017, le taux de recouvrement des indus « hors fraude » est de 56,9% (soit 406 M€ non recouvrés sur 12 mois glissants) contre 57,2% en décembre 2016 (soit 361,1 M€ non recouvrés sur 12 mois glissants). La moyenne des résultats en 2017 est de 57,3% contre 60,2% en 2016 (soit une dégradation de 2,9 points), pour une cible fixée à 66%.

Il est à noter que la baisse du taux de recouvrement des d'indus a cependant été enrayée en 2017 conformément aux engagements réciproques. L'indicateur s'est stabilisé entre 56% et 58% sur l'année.

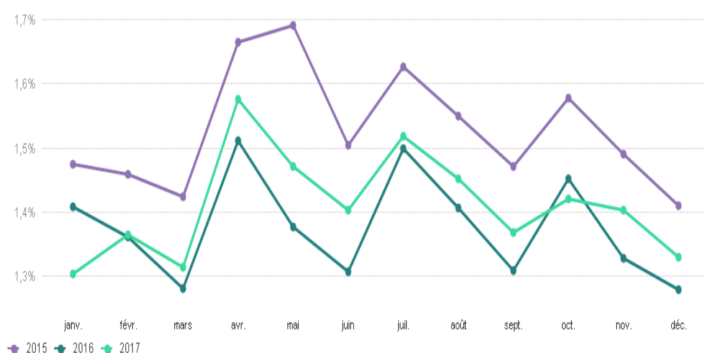
Concernant le taux de recouvrement des indus « global » (incluant les indus « fraude »), la moyenne des résultats mensuels en 2017 est de 53,6% (contre 55,6% en 2016). Au mois de décembre 2017, il se situe à 53,5% et affiche également une tendance stable en 2017.

L'animation nationale du réseau de Pôle emploi, dont le lancement a eu lieu en novembre 2016, afin d'améliorer la gestion et le taux de recouvrement des indus, se poursuit. **Depuis septembre 2017, cette animation nationale a pris la forme de réunions mensuelles durant lesquelles sont traitées des questions de pilotage opérationnel et décisionnel. C'est également l'occasion d'énoncer des rappels sur la réglementation à et de partager de « bonnes pratiques » entre les régions.**

SITUATION DU RECOUVREMENT DES CONTRIBUTIONS

En 2017, les encaissements représentent 35 907 M€, correspondant à une hausse de 3,22% par rapport à 2016.

Taux de reste à recouvrer des contributions principales



Source : Acoiss

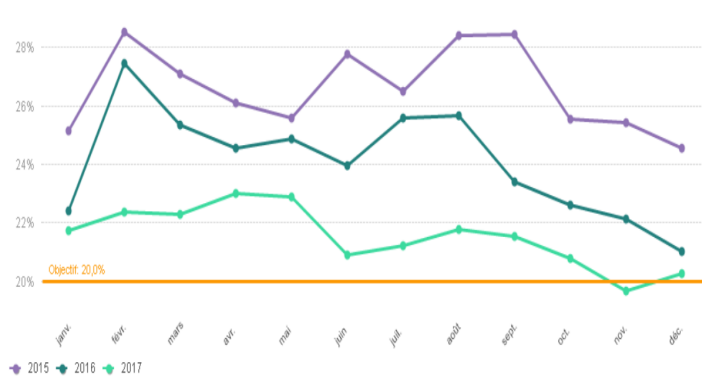
Au mois de décembre 2017, le taux de reste à recouvrer des contributions principales se situe à **1,33%** (soit 446,3 M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants), contre 1,28%, en décembre 2016 (soit 420 M€ non recouvrés, en cumulé sur 12 mois glissants).

La hausse observée en 2017 s'explique par la mise en place du nouveau mode de calcul des taxations d'office prévu à l'article 3 du décret n° 2016-1567 du 21 novembre 2016 relatif à la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN), à partir du 2^{ème} trimestre 2017.

Le taux de taxation d'office, correspondant initialement à 10% des dernières rémunérations connues¹, a été majoré à 25%, entraînant une augmentation sensible des cotisations dues et des restes à recouvrer associés. Ainsi, cette hausse de l'indicateur ne traduit pas une dégradation de la performance du recouvrement mais illustre l'effet mécanique lié à l'augmentation des flux de « reste à recouvrer » en 2017.

¹ En l'absence de rémunérations connues, cette taxation est calculée sur la base du produit de la valeur mensuelle du plafond de la sécurité sociale et du nombre de salariés connus, majoré de 150%.

Taux de reste à recouvrer des contributions particulières



Source : Pôle emploi

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement CSP), dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, s'affiche à **20,2%** en décembre 2017 (soit 104,3 M€ non recouverts, sur 12 mois glissants) contre 21,0% en décembre 2016. **Le résultat est très proche de la cible fixée à 20%.** La moyenne des résultats en 2017 est de 21,5% contre 24,1% en 2016 et 26,6% en 2015.

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

Le résultat de décembre 2017 se décompose en :

- Taux de reste à recouvrer des entreprises en procédure collective : **28,6%** (représente environ 40% des entreprises concernées) ;
- Taux de reste à recouvrer des entreprises qui ne sont pas en procédure collective (« in bonis ») : **13,8%** (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