



RAPPORT
CONTRÔLE ET
AUDIT
2016



SOMMAIRE

L'ÉDITO *P. 03*

1. LES MISSIONS DE L'UNÉDIC *P. 04*

- 1.1 Les quatre missions statutaires de l'Unédic *p. 04*
- 1.2 Le cycle de pilotage de l'Assurance chômage *p. 05*
- 1.3 Les activités déléguées aux opérateurs *p. 05*
- 1.4 Les processus de mise en œuvre des accords paritaires *p. 06*
- 1.5 Le cadre conventionnel du contrôle et de l'audit *p. 07*

2. LES INSTANCES DE GOUVERNANCE *P. 09*

- 2.1 Le Conseil d'administration *p. 09*
- 2.2 Le Bureau *p. 09*
- 2.3 La Commission d'audit et de préparation des comptes *p. 09*
- 2.4 Les travaux de la Commission *p. 10*

3. LE DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES ACTIVITÉS *P. 11*

4. L'IDENTIFICATION ET L'ÉVALUATION DES RISQUES *P. 12*

- 4.1 L'analyse des risques majeurs *p. 12*
- 4.2 Les 22 risques de la cartographie 2016 *p. 12*
- 4.3 Les 5 risques de la zone à améliorer *p. 14*

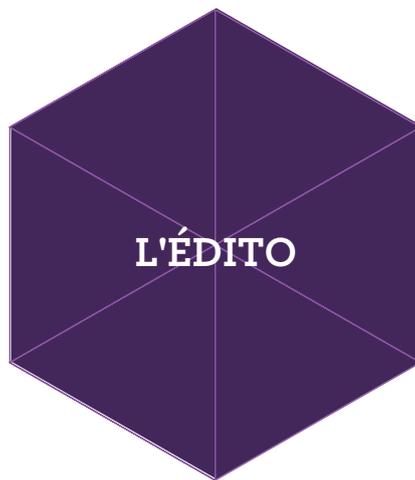
5. LE CONTRÔLE PERMANENT *P. 15*

- 5.1 Le suivi de la performance du contrôle interne *p. 15*
- 5.2 Le contrôle interne de l'Unédic *p. 18*
- 5.3 Les orientations de contrôle interne des opérateurs *p. 19*

6. LE CONTRÔLE PÉRIODIQUE - AUDIT *P. 20*

7. LE CONTRÔLE EXTERNE *P. 22*

- 7.1 La certification des comptes de l'Unédic *p. 22*
- 7.2 L'audit de fin de mandat *p. 23*
- 7.3 L'audit de sécurité du système d'information *p. 25*
- 7.4 La certification des activités d'audit interne de l'Unédic *p. 25*



La Commission d'audit et de préparation des comptes de l'Unédic fonctionne depuis plus de trois ans. Totalement intégrée à la gouvernance de l'Unédic, elle rythme et guide la stratégie de contrôle et de suivi des risques de l'Assurance chômage et apporte un éclairage opérationnel pertinent aux partenaires sociaux.

Ce rapport annuel, rendu public, s'attache ainsi à présenter les risques majeurs auxquels est confrontée l'Assurance chômage ainsi que le dispositif de maîtrise des activités concourant à l'atteinte des objectifs fixés par les partenaires sociaux.

Il présente les travaux d'audit réalisés sur l'exercice : les thèmes audités en 2016, les principales recommandations formulées concernant les dispositifs d'indemnisation des demandeurs d'emplois mis en œuvre par Pôle emploi ainsi que les principales orientations de contrôle pour 2017.

Ce rapport aborde particulièrement la profonde mutation de Pôle emploi vers les services numériques. Le Nouveau Parcours du Demandeur d'Emploi (NPDE) correspond notamment à l'inscription en ligne et à l'automatisation du traitement de certaines décisions relatives à l'inscription et à l'ouverture des droits à l'assurance chômage sans intervention d'un conseiller. L'audit réalisé sur la maîtrise de l'étude des droits dans NPDE a permis d'obtenir une assurance sur le niveau de maîtrise des risques de cette transformation majeure des processus de Pôle emploi, d'autant que les deux principales recommandations formulées ont été mises en œuvre dès 2016.

C'est dans cette même logique d'anticipation et de maîtrise des risques liés à l'environnement que la commission d'audit confortera ses travaux sur la période de son mandat ; période qui sera marquée par l'application d'une nouvelle convention d'assurance chômage.

Eric Courpotin,
Président de la Commission d'audit
et de préparation des comptes,
mandat 2016-2017

*« LES TRAVAUX DE
LA COMMISSION
DOIVENT
PARTICIPER À
LA TRANSPARENCE
DE LA GESTION
DE L'ASSURANCE
CHÔMAGE
PAR L'UNÉDIC. »*

1. LES MISSIONS DE L'UNÉDIC

Gérée par l'Unédic, l'Assurance chômage est mise en œuvre par des opérateurs désignés par la loi.

Le mandat de gestion des opérateurs est précisé par un cadre conventionnel qui prévoit les modalités de la transmission, par l'Unédic, de ses prescriptions réglementaires et celles de son contrôle sur les processus opérationnels et les résultats des opérateurs.

Ce contexte d'externalisation totale des prestations de service aux affiliés à l'Assurance chômage et à ses bénéficiaires a conduit à l'organisation d'un dispositif de maîtrise des activités, dont les missions de contrôle interne des opérateurs et d'audit chez les opérateurs constituent les volets majeurs.

1.1 LES QUATRE MISSIONS STATUTAIRES DE L'UNÉDIC

La loi de février 2008 relative à la réforme de l'organisation du Service public de l'emploi a conforté l'Unédic dans sa mission de gestion de l'Assurance chômage. Dans ce cadre, les missions de l'Unédic ont été redéfinies et précisées, pour tenir compte de la délégation du service de l'indemnisation à Pôle emploi et de celle du recouvrement des contributions d'assurance chômage à l'Acoss et à d'autres opérateurs. Les 4 missions de l'Unédic, gestionnaire de l'Assurance chômage sont :

1) prescrire et garantir les conditions de mise en œuvre de l'Assurance chômage et des dispositifs conventionnels associés, en application des décisions des partenaires sociaux et des instances de l'Unédic ;

2) assurer la gestion financière de l'Assurance chômage et des dispositifs conventionnels associés, participer au financement des opérateurs et de Pôle emploi, et garantir l'autonomie de gestion de l'Unédic ;

3) produire les études, les analyses et les éléments d'information et d'aide à la décision nécessaires aux partenaires sociaux et instances de l'Unédic ;

4) contrôler et auditer les conditions de mise en œuvre de l'Assurance chômage et des dispositifs conventionnels associés, en application des décisions des partenaires sociaux et des instances de l'Unédic.

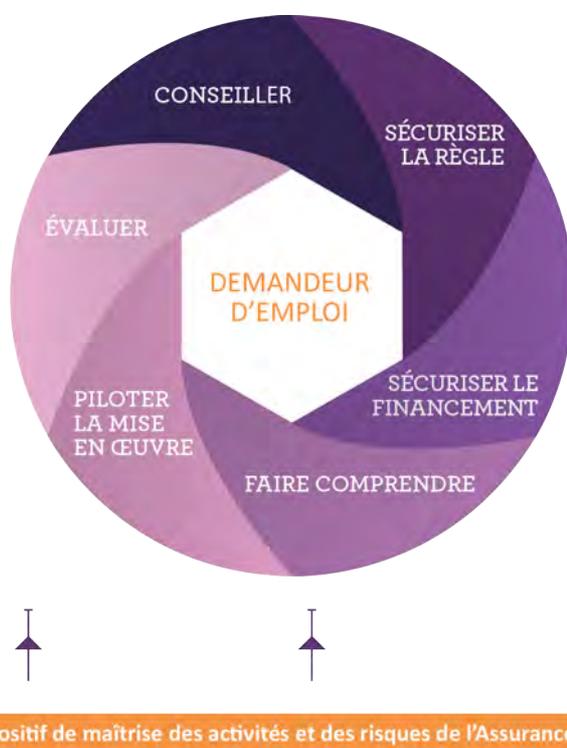
En 2015, l'Unédic a décliné ces objectifs statutaires en 6 missions opérationnelles qui rythment son fonctionnement. Décrites dans le schéma *infra*, chacune de ces missions associe les multiples expertises de l'Unédic afin de se doter d'une approche globale et permanente dans la définition et la conduite des actions qui fondent le cycle de pilotage de l'Assurance chômage.

1.

LES MISSIONS DE L'UNÉDIC

1.2 LE CYCLE DE PILOTAGE DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

Les 6 missions opérationnelles de l'Unédic



Pour mener à bien ces missions, l'Unédic et sa gouvernance s'appuient sur un dispositif de maîtrise des activités et des risques qui est présenté en partie 3 de ce rapport.

1.3 LES ACTIVITÉS DÉLÉGUÉES AUX OPÉRATEURS

Gestionnaire de l'Assurance chômage, l'Unédic délègue les activités opérationnelles de mise en œuvre du service de l'indemnisation à Pôle emploi depuis 2009 et celles du recouvrement à des opérateurs tels que l'Acoss et les Urssaf depuis 2011, la CCMSA, la CCVRP, les caisses centrales de Sécurité sociale

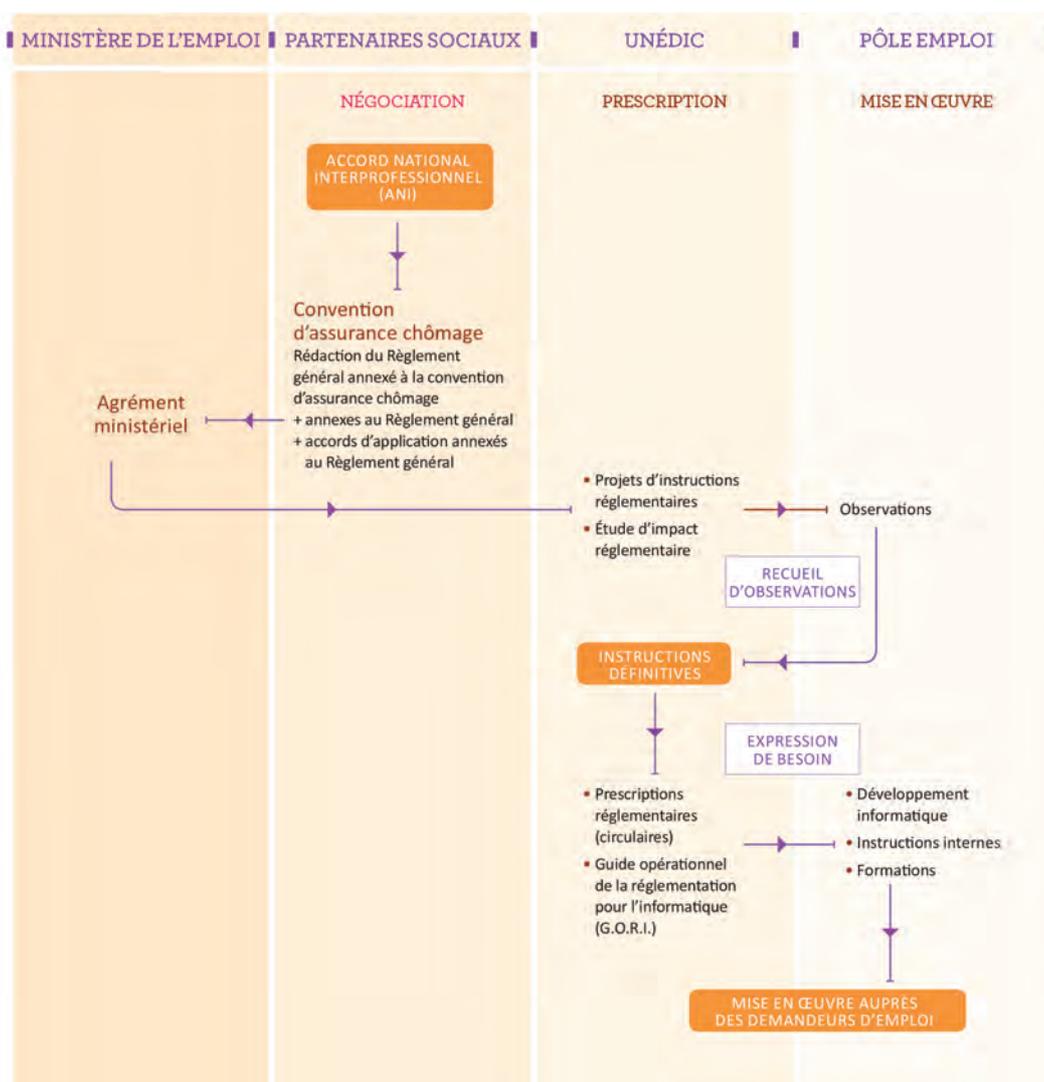
de Monaco et de Saint-Pierre et Miquelon. L'Unédic adresse ses prescriptions réglementaires à ses opérateurs : circulaires, instructions et des études d'impact réglementaires (EIR). L'ensemble de ces prescriptions constitue le référentiel pour la mise en œuvre, par les opérateurs, de la réglementation de l'Assurance chômage.

1.

LES MISSIONS DE L'UNÉDIC

1.4 LE PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DES ACCORDS PARITAIRES

Le processus de prescription réglementaire de l'Unédic s'inscrit dans une démarche de coopération avec les opérateurs afin d'identifier avec eux, et de prendre en compte, les aspects opérationnels pouvant conduire à faire préciser certains points réglementaires.



1.

LES MISSIONS DE L'UNÉDIC

1.5 LE CADRE CONVENTIONNEL DU CONTRÔLE ET DE L'AUDIT

Le cadre général du contrôle et de l'audit, par l'Unédic, de ses opérateurs, est fixé pour Pôle emploi par la convention État - Unédic - Pôle emploi précisée par une convention bilatérale Unédic-Pôle emploi, et pour les opérateurs du recouvrement par des conventions spécifiques.

Ainsi, l'Unédic adresse tous les ans à ses principaux opérateurs (Pôle emploi, Acooss et CCMSA) des orientations de contrôle qui complètent, le cas échéant, leur plan de contrôle interne et présentent les missions d'audit qui seront réalisées sur l'exercice.

Périodiquement, les résultats du contrôle interne mis en œuvre par les opérateurs sont communiqués à l'Unédic et font l'objet d'une analyse conjointe. Les orientations de contrôle adressées par l'Unédic sont étayées par une analyse des risques et par les résultats communiqués par les opérateurs.

Des missions d'audit sont conduites dans le cadre d'un plan annuel. Les missions d'audit sont déterminées selon le même processus d'analyse des risques et des résultats du contrôle interne. Ces missions sont réalisées soit par les auditeurs de l'Unédic seuls, soit conjointement avec les auditeurs de l'opérateur.

Ce dispositif de contrôle vise à garantir aux instances de gouvernance de l'Unédic, l'assurance d'une mise en œuvre, par les opérateurs, conforme aux objectifs des partenaires sociaux. La conformité de la mise en œuvre s'apprécie au plan strictement réglementaire et dans une approche "performance" qui vise à mesurer l'adaptation des processus opérationnels sous la responsabilité des opérateurs, aux objectifs de qualité de service poursuivis par les partenaires sociaux gestionnaires de l'Assurance chômage.

Le contrôle interne des opérateurs et les missions d'audit sont ainsi complétés par le suivi d'indicateurs de performance, dont il est rendu compte au Bureau de l'Unédic trimestriellement après une analyse conjointe avec l'opérateur. Le tableau de bord de l'Assurance chômage présenté au Bureau de l'Unédic est rendu public.



Pour aller plus loin, retrouvez sur [unedic.fr](https://www.unedic.fr)

la convention tripartite 2015-2018 entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi, la convention bipartite entre l'Unédic et Pôle emploi, la convention Unédic-Ags-Acooss-Pôle emploi

1.

LES MISSIONS DE L'UNÉDIC

EXTRAIT DE L'ANNEXE 2 DE LA CONVENTION TRIPARTITE ÉTAT-UNÉDIC-PÔLE EMPLOI 2015-2018

ANNEXE 2 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX DÉLÉGATIONS DE SERVICE

Les modalités relatives à la mise en œuvre des stipulations de la présente convention sont précisées, en tant que de besoin, dans les conventions bilatérales relatives aux délégations de service et dans les conventions de service pouvant être conclues entre Pôle emploi et l'État ou l'Unédic. Ces conventions bilatérales portent également sur les modalités de mise en œuvre des dispositions ci-après.

1. Contrôle interne et audit

Pour la délivrance du service de l'indemnisation, Pôle emploi satisfait à une obligation de conformité réglementaire en maintenant à jour un dispositif de maîtrise des activités "à l'état de l'art" des référentiels professionnels.

La certification légale des comptes de l'État et de l'Unédic nécessite :

- la présentation annuelle par Pôle emploi de son environnement général de contrôle décrivant :
 - les principes généraux d'organisation du contrôle interne prenant en compte l'analyse des risques et la prévention des fraudes ;
 - la politique générale en matière de contrôle et d'audit interne : ces dispositifs prennent en compte les orientations de contrôle fixées par l'État et l'Unédic, chacun pour ce qui le concerne.
- l'environnement de contrôle informatique ;
- la communication régulière des résultats du contrôle interne, la cartographie des processus, la cartographie des risques et les plans d'actions associés ;
- la diffusion annuelle du bilan relatif à l'efficacité du contrôle interne.

L'ensemble de ces éléments sont tenus à disposition (par Pôle emploi) de la DGEFP et de la Cour des comptes, ainsi que, sur son périmètre, de l'Unédic.

Par ailleurs, les Commissaires aux comptes de Pôle emploi, dans le respect des règles déontologiques de leur profession, émettent, sur le périmètre confié en gestion par l'Unédic, les rapports et opinions d'audit nécessaires aux Commissaires aux comptes de l'Unédic pour la certification de leurs comptes.

Les travaux des Commissaires aux comptes de Pôle emploi sont conduits dans le cadre des diligences formulées par les Commissaires aux comptes de l'Unédic, transmis par l'intermédiaire de Pôle emploi. Pôle emploi présente annuellement son plan de sécurisation et de continuité des activités au comité de suivi.

2. Renforcement de la qualité comptable

Le renforcement de la qualité comptable, y compris au sein des opérateurs, est une exigence forte pour les administrations de l'État. L'article 27 de la loi organique relative aux lois de finances dispose que "les comptes de l'État doivent être réguliers, sincères et donner une image fidèle de son patrimoine et de sa situation".

Dans le cadre des travaux préliminaires à la certification des comptes de l'État, Pôle emploi est ainsi appelé à fournir toutes pièces et justificatifs nécessaires aux opérations d'inventaire.

L'État d'une part et, après concertation avec Pôle emploi, l'Unédic d'autre part, peuvent réaliser ou faire réaliser des contrôles et audits externes, sur pièces ou sur place. Les missions d'audit peuvent être réalisées avec les services de Pôle emploi.

Les dispositions précédentes s'appliquent également au bénéfice des services concernés de l'État pour la gestion des dispositifs qu'il confie à Pôle emploi.

2. LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Depuis 1958, la loi confie aux partenaires sociaux la responsabilité de gérer l'Assurance chômage en France. Les partenaires sociaux ont la responsabilité de déterminer par la négociation, le montant des contributions, les règles d'indemnisation (conditions d'ouverture de droits, montant et durée du versement de l'allocation) ainsi que la nature des différentes aides aux allocataires. La loi de février 2008 relative à la réforme de l'organisation du Service public de l'emploi a conforté l'Unédic dans sa mission de gestion de l'Assurance chômage.

2.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de l'Unédic est nommé pour deux ans. Il se compose d'un collège "salariés" et d'un collège "employeurs" comportant chacun au maximum 25 membres. Le Conseil d'administration se réunit deux fois par an et peut, en cas de besoin, se réunir en séance extraordinaire.

Il a les pouvoirs les plus étendus pour les opérations se rattachant à l'Unédic. Son président assure le fonctionnement régulier de l'Unédic. Il préside les réunions du Bureau et du Conseil d'administration. La présidence alterne tous les deux ans entre un représentant des employeurs et un représentant des salariés.

2.2 LE BUREAU

Le Bureau est nommé par le Conseil d'administration. Composé de 10 membres issus à parité des organisations d'employeurs (CPME, Medef et U2P) et des syndicats de salariés (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO), il se réunit tous les mois. À l'issue de chacune de ses réunions, une synthèse publique est mise en ligne sur unedic.fr depuis février 2013. Le Bureau de l'Unédic est responsable de la gestion de l'Assurance chômage : il prend toutes les décisions nécessaires à l'application de la convention d'assurance chômage et au fonctionnement de l'Unédic. Le Bureau exerce les délégations que peut lui confier le Conseil d'administration, pour assurer notamment le financement de l'Assurance chômage. Il nomme le Directeur général. Le chef de mission "emploi et formation professionnelle" du Contrôle général économique et financier (CGEFi) assiste au Bureau chaque mois ; il a pour mission d'établir le lien avec le ministre des Finances, de lui rendre compte des décisions de l'Unédic et de siéger avec voix consultative au Conseil d'administration et au Bureau.

2.3 LA COMMISSION D'AUDIT ET DE PRÉPARATION DES COMPTES

Les instances de la gouvernance paritaire de l'Unédic – Conseil d'administration et Bureau – ont installé une commission d'audit et de préparation des comptes dont les membres sont quatre des administrateurs membres du Bureau et deux personnes qualifiées, indépendantes. L'installation de cette commission s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre par l'Unédic, des orientations de l'Accord national interprofessionnel (ANI) relatif à la modernisation et au fonctionnement du paritarisme, accord dont les dispositions sont normatives pour les organismes à gestion paritaire nationaux, interprofessionnels.

Le règlement intérieur de la commission d'audit et de préparation des comptes définit sa composition, son fonctionnement, son domaine de compétence, les responsabilités de la direction générale vis-à-vis de la commission au titre de l'établissement des comptes annuels de l'Unédic et de leur fiabilité, le rôle de la direction générale au titre de la mise en œuvre du dispositif de maîtrise des activités et de la préparation des travaux de la commission et la prise de décision du Bureau sur avis de la commission.

Le conseil d'administration du 31 janvier 2017 a décidé d'apporter une modification au fonctionnement de la commission d'audit pour que ses membres puissent se faire représenter, en cas d'empêchement exceptionnel, par un membre du Conseil d'administration du même collège. Cette modification apportée au règlement intérieur de la commission facilite le respect de la représentation paritaire nécessaire à la tenue de la commission.

2.

LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'AUDIT ET DE PRÉPARATION DES COMPTES

À LA DATE DE LA CLÔTURE DES COMPTES

M. **Éric COURPOTIN**, CFTC, président de la commission d'audit
M. **Éric LE JAOUEN**, Medef
M. **Jean-François FOUCARD**, CFE-CGC
M. **Benoît WILLOT**, CPME
M. **Philippe PEUCH-LESTRADE**, personne qualifiée
M. **Xavier ROCHE**, personne qualifiée
M. **Alain CASANOVA** du Contrôle général économique et financier participe à la commission d'audit.

Le dispositif de maîtrise des activités de l'Assurance chômage est mis en œuvre sous la responsabilité de :

- ✦ M. **Vincent DESTIVAL**, Directeur général
- ✦ M. **Rémy MAZZOCCHI**, Directeur en charge de la Direction de la Maîtrise des Risques et de la Performance

Le dispositif de contrôle périodique-audit est mis en œuvre sous la responsabilité de :

- ✦ M. **Christophe BUTIKOFER**, sous-directeur en charge du Département Audit & Risques



Pour aller plus loin, retrouvez sur unedic.fr le règlement intérieur de la Commission d'audit

2.4 LES TRAVAUX DE LA COMMISSION

Depuis son installation, la commission s'est réunie douze fois : 16 septembre 2013, 13 décembre 2013, 13 mars 2014, 11 juin 2014, 18 novembre 2014, 24 mars 2015, 8 juin 2015, 20 octobre 2015, 6 mai 2016, 20 octobre 2016, 9 février 2017 et le 30 mai 2017.

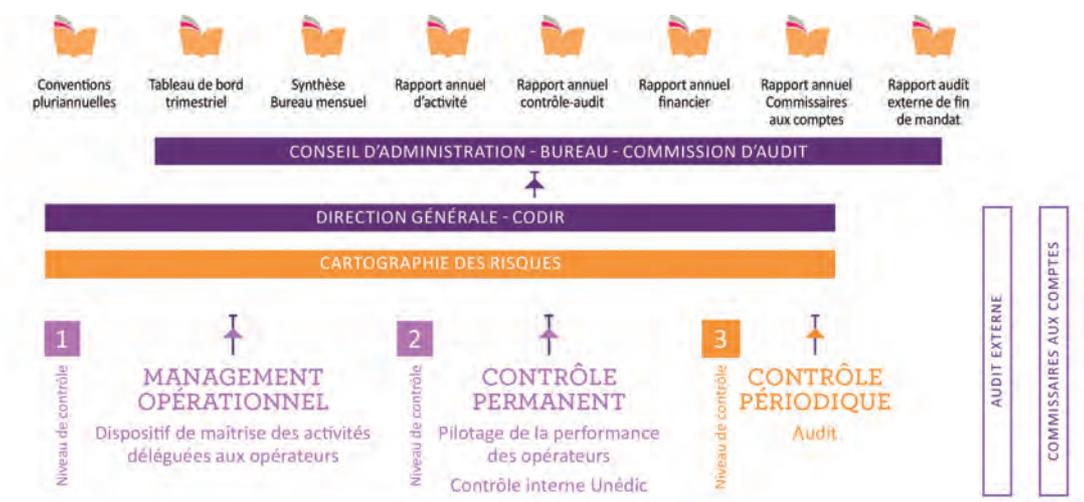
À LA DATE DE LA CLÔTURE DES COMPTES, POUR L'EXERCICE 2016, LA COMMISSION D'AUDIT A ÉTÉ INFORMÉE ET SAISIE DES POINTS SUIVANTS :

- Présentation du dispositif de maîtrise des activités de l'Unédic
- Actualisation 2016 de la cartographie des risques de l'Unédic
- Environnement de contrôle de Pôle emploi, résultat du plan de contrôle interne
- Avancement du plan d'audit annuel de l'Unédic incluant les conclusions de chaque audit terminé
- Validation du plan d'audit 2017
- Examen du présent rapport (rapport contrôle et audit pour 2016)
- Présentation des comptes annuels de l'Assurance chômage
- Rapport des Commissaires aux comptes sur leurs travaux pour l'exercice 2016
- Suivi de la mise en oeuvre des recommandations
- Résultat du suivi de la certification des activités d'audit de l'Unédic par IFACI Certification

3. LE DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

Le dispositif de maîtrise des activités de l'Assurance chômage repose sur une analyse des risques de l'assurance chômage et trois niveaux de contrôle complémentaires : le management opérationnel, le contrôle permanent et le contrôle périodique. A ce dispositif s'ajoute l'apport des missions externes sous forme d'audits ou de certification des comptes.

Documents publics



Compte tenu des missions de l'Unédic, il est important de noter que le premier niveau de contrôle s'opère différemment en fonction des activités qui sont soit directement gérées par l'Unédic (prescription, étude et analyse, comptabilité, trésorerie, ressources humaines, système d'information), soit déléguées à des opérateurs (Pôle emploi, Acooss, CCMSA...). Dans ce dernier cas, les opérateurs héritent des contrôles inhérents à la gestion opérationnelle des activités qui leur sont déléguées. Néanmoins, l'Unédic reste impliquée et intéressée par les résultats de la mise en œuvre des conventions et par la qualité des services rendus aux affiliés et bénéficiaires de l'Assurance chômage.

Outre l'obtention d'une assurance raisonnable quant à la conformité des opérations, ce dispositif de maîtrise des activités de l'Assurance chômage a ainsi pour finalité d'identifier les voies d'amélioration du service rendu, conformément aux règles et au sens voulu par les partenaires sociaux, et d'éclairer le travail de négociation au regard des risques opérationnels identifiés.

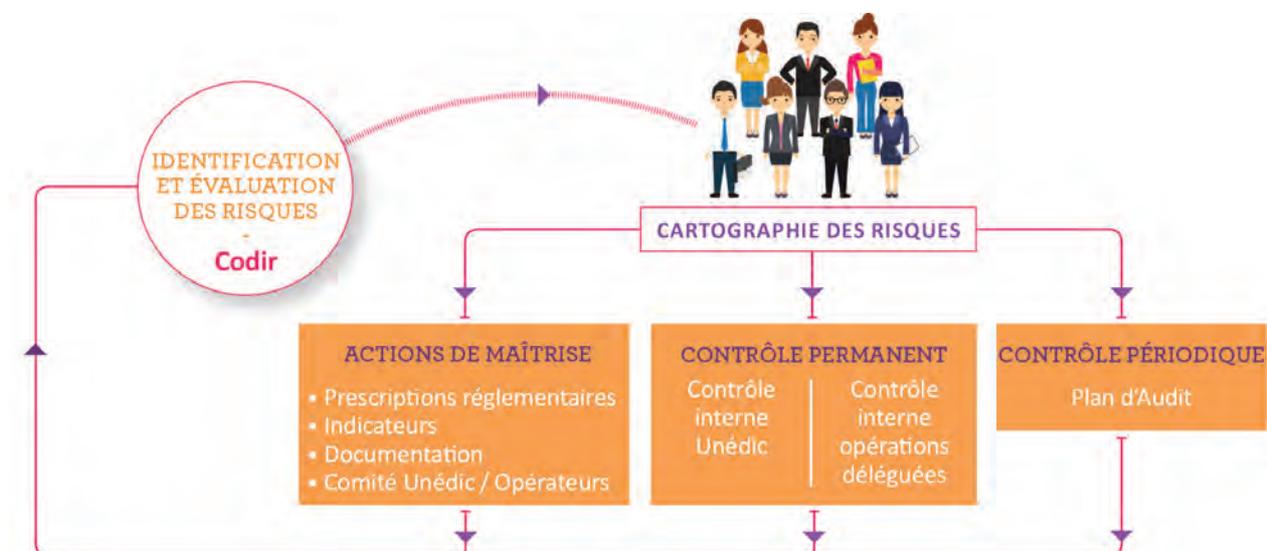
L'efficacité de ce dispositif nécessite que l'Unédic prescrive non seulement les règles aux opérateurs, mais qu'elle les informe sur les objectifs, les accompagne pour

l'atteinte des objectifs communs et les assiste dans la mise en œuvre. Cette approche participe de la capacité de contrôle et d'alerte de l'Unédic s'agissant de la mise en œuvre des conventions et de la réalisation des activités déléguées.

N.B. : La première convention État-Unédic-Pôle emploi (2009-2011) a posé les principes généraux des modalités du "contrôle" par l'Unédic des missions déléguées. Ce cadre a été précisé avec Pôle emploi par des conventions bipartites, puis complété en 2011, lors du transfert du recouvrement à l'Acoss, par la transposition des principes initiaux au domaine "recouvrement des contributions". Pour l'Unédic – dont la certification des comptes repose sur la mise en œuvre de dispositifs dont elle a la gestion, par des opérateurs divers – l'objectif a été d'homogénéiser les modalités de ses interventions auprès de ces "sous-traitants" en prenant en compte les spécificités de statuts, et de taille ou "volumes traités". Ainsi, vis-à-vis de l'Acoss – 32,3 milliards d'euros de contributions à l'Assurance chômage encaissées en 2016 sur un total de 34,8 – les interventions des services sont adaptées à un établissement public, doté d'un agent comptable, relevant de la certification des comptes de la Sécurité Sociale par la Cour des comptes et dont le référentiel comptable est le plan comptable des organismes de Sécurité sociale (celui de l'Unédic étant le PCG).

4. L'IDENTIFICATION ET L'ÉVALUATION DES RISQUES

4.1 L'ANALYSE DES RISQUES MAJEURS



Le schéma *supra* présente la dynamique d'identification et d'évaluation des risques qui se nourrit des résultats des trois niveaux de contrôle précités et qui se traduit chaque année par une séance de cotation des risques qui vise à établir et à qualifier la liste des risques de l'Assurance chômage.

22 risques* majeurs, présentés en page suivante, composent la cartographie des risques de l'Assurance chômage en 2016 contre 21 en 2015. Les analyses de l'année ont en effet conduit à ajouter un nouveau risque relatif à la dégradation du recouvrement des indus par Pôle emploi.

*Risque : possibilité que se produise un événement qui aura un impact sur la réalisation des objectifs. Le risque se mesure en termes de conséquences et de probabilité (source IFACI).

4.2 LES 22 RISQUES DE LA CARTOGRAPHIE 2016

La cartographie des risques de l'Unédic est actualisée annuellement. Ces risques se déclinent par domaine (indemnisation des demandeurs d'emploi, recouvrement des

contributions, financement de l'Assurance chômage, organisation de l'Unédic) et sont catégorisés en fonction de leur probabilité, de leurs conséquences potentielles et des moyens dont l'Unédic dispose pour en assurer la maîtrise.

4.

L'IDENTIFICATION ET L'ÉVALUATION DES RISQUES

INDEMNISATION

1. Prescriptions de l'Unédic incomplètes, erronées, ou communiquées trop tardivement à Pôle emploi.
2. Incapacité de l'Unédic à faire appliquer les conventions signées avec Pôle emploi (qualité, conformité et performance).
3. Mise en œuvre inadéquate ou non-mise en œuvre des prescriptions par Pôle emploi.
4. Manque d'étanchéité des flux financiers chez Pôle emploi.
5. Incapacité de l'Unédic à maîtriser les effets non souhaités d'une évolution des règles de l'Assurance chômage.
6. Ecart à la règle (qualité, conformité) générés par l'automatisation de la liquidation de dossiers par Pôle emploi
7. Dégradation du recouvrement des indus par Pôle emploi (risque ajouté en 2016).

RECOUVREMENT

8. Risque de recouvrement incomplet des contributions (Acos, CCMSA, Pôle emploi).
9. Incapacité de l'Unédic à faire appliquer les conventions signées avec les opérateurs du recouvrement (qualité, conformité et performance).
10. Prescriptions de l'Unédic incomplètes, erronées ou communiquées trop tardivement aux opérateurs du recouvrement.
11. Mise en œuvre inadéquate ou non-mise en œuvre des prescriptions par les opérateurs.

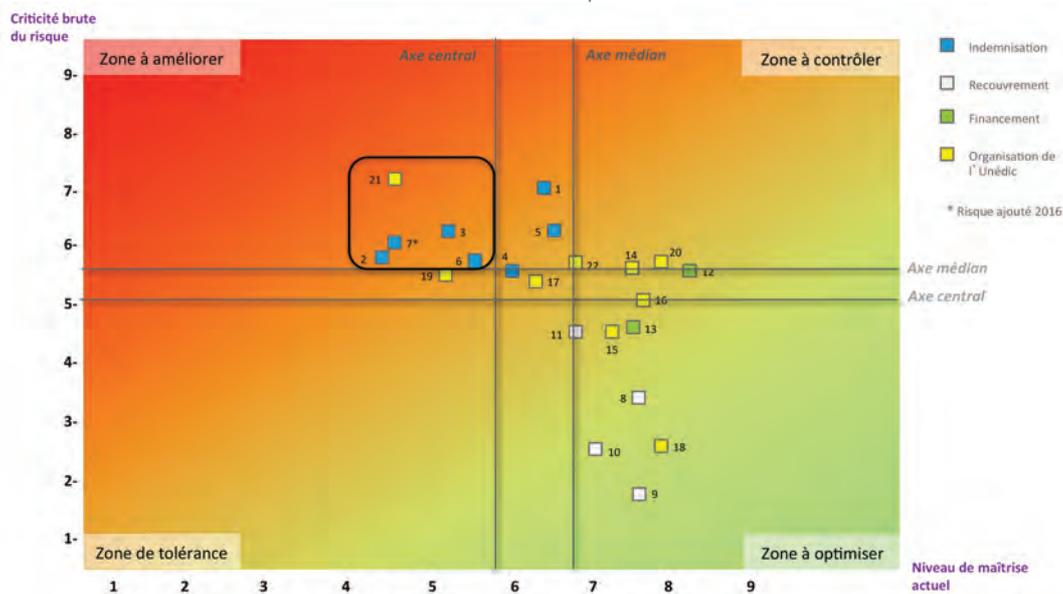
FINANCEMENT DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

12. Prévisions des équilibres techniques erronées ou peu fiables.
13. Difficulté de refinancement sur le marché.

ORGANISATION DE L'UNÉDIC

14. Difficulté pour l'Unédic à anticiper et à éclairer les négociations des partenaires sociaux.
15. Inadéquation entre les objectifs stratégiques et opérationnels de l'Unédic et les moyens mis en place.
16. Incapacité à répondre de manière fiable et dans les délais aux demandes des parties prenantes (études et analyses).
17. Perte de compétences ou d'expertises clés au sein de l'Unédic.
18. Non-respect au sein de l'Unédic, des lois, règlements et dispositions internes
19. Fraudes impactant l'Unédic.
20. Non-respect des exigences nécessaires à la certification des comptes de l'Unédic.
21. Incapacité à faire évoluer le « capital données » pour maintenir un niveau de service adapté.
22. Remise en cause d'un texte réglementaire pour non-conformité législative.

La séance de cotation des risques par le comité de direction de l'Unédic qui s'est tenue le 19 octobre 2016, a ainsi fixé un objectif d'amélioration de la situation concernant cinq de ces risques, les autres appelant à rester sous contrôle ou à être optimisés.



4.

L'IDENTIFICATION ET L'ÉVALUATION DES RISQUES

4.3 LES 5 RISQUES DE LA ZONE À AMÉLIORER

Quatre de ces cinq risques concernent l'indemnisation des demandeurs :

- ❖ [#2] Incapacité de l'Unédic à faire appliquer les conventions signées avec Pôle emploi (qualité, conformité et performance).
- ❖ [# 3] Mise en œuvre inadéquate, ou non-mise en œuvre, des prescriptions par Pôle emploi.
- ❖ [# 6] Ecart à la règle (qualité, conformité) générés par l'automatisation de la liquidation de dossiers par Pôle emploi
- ❖ [# 7] Dégradation du recouvrement des indus par Pôle emploi.

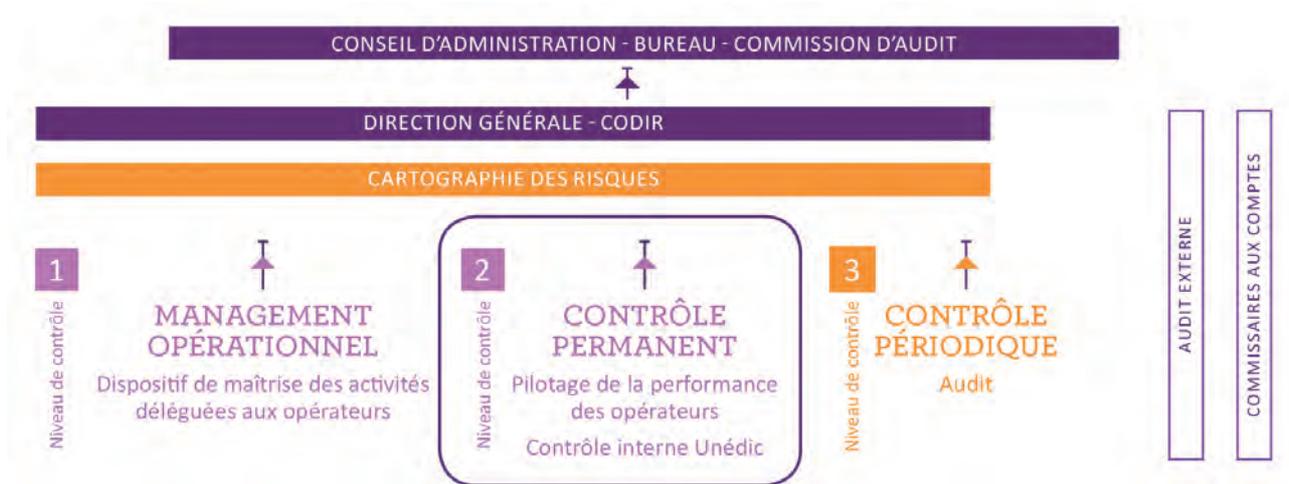
Le cinquième risque relève du domaine de l'organisation de l'Unédic :

- ❖ [# 19] Incapacité à faire évoluer le « capital données » pour maintenir un niveau de service adapté.

L'objectif de renforcement de la maîtrise de ces risques a ainsi guidé la programmation des travaux de 2017.

5. LE CONTRÔLE PERMANENT

5.1 LE SUIVI DE LA PERFORMANCE DU CONTRÔLE INTERNE



Comme évoqué précédemment, le contrôle permanent constitue le deuxième niveau de contrôle du dispositif de maîtrise des activités de l'Assurance chômage. Il a vocation à tester et suivre au fil des opérations la qualité et les risques des opérations en s'appuyant sur des outils de pilotage ou de contrôle interne.

La performance de la mise en œuvre de l'indemnisation et du recouvrement fait l'objet d'un reporting trimestriel au Bureau de l'Unédic.

Ce reporting, rendu public depuis 2013, est centré sur l'analyse de cinq indicateurs prévus par les conventions avec les opérateurs.

Il s'agit :

- ❖ du taux de décisions en moins de 15 jours,
- ❖ du taux de premiers paiements dans les délais,
- ❖ du taux de conformité financière des décisions concernant les ouvertures de droits (défaut de qualité dans le traitement des ouvertures de droits avec impact financier),
- ❖ du taux de recouvrement des indemnités indues (trop-perçus),
- ❖ du taux du reste à recouvrer des contributions principales et particulières.

L'analyse de ces indicateurs est complétée par des études et des enquêtes réalisées par l'Unédic, qui contribuent à apprécier l'efficacité et l'adaptation des dispositifs d'indemnisation et la perception qu'en ont les bénéficiaires indemnisés.

5.

LE CONTRÔLE PERMANENT

Service de l'allocation d'assurance chômage, les principaux résultats de 2016

Taux de décisions en moins de 15 jours

À fin décembre 2016, il se situe à 87,3 %. Le résultat se dégrade de 7,1 points sur un an. En 2016, la moyenne des résultats est de 89,5 % contre 93 % en 2015 et 92,2 % en 2014, soit une dégradation de 3,5 points en 2016 par rapport à 2015.

Taux de premiers paiements dans les délais (régime d'assurance chômage)

À fin décembre 2016, il est de 92,9 %. Le résultat baisse de 1,4 point sur un an. En 2016, la moyenne des résultats est de 93,9 % contre 92,9 % en 2015, soit une progression d'un point.

Taux de conformité financière des décisions concernant les ouvertures de droits

Le taux de qualité du traitement des demandes d'allocations (IQL IFI - indicateur qualité des liquidations avec impact financier - hors annexes 8, 9 et 10) est de 94,7 % à fin décembre 2016, soit une amélioration de 4,6 points sur un an, pour un objectif de 92 % fixé conjointement pour 2016. Cet objectif a été révisé à 94% pour 2017.

L'analyse a montré que la dématérialisation du processus d'indemnisation, engendrée par la mise en place du nouveau parcours du demandeur d'emploi en ligne (NPDE), a permis une prise en compte exhaustive des demandes d'allocations. Cela s'est rapidement traduit par une hausse des entrées de dossiers. Le nombre d'attentes liées à des demandes de pièces complémentaires et les dossiers classés « sans suite » ont également augmenté.

La combinaison de ces éléments a fortement impacté la performance du taux de décisions en moins de 15 jours. Le taux de premiers paiements, également impacté par la mise en place du NPDE, l'a été dans une moindre mesure, malgré une dégradation prononcée au début du dernier trimestre 2016 liée à la saisonnalité des demandes d'allocations.

Définitions des indicateurs

Taux de qualité de traitement des demandes d'allocations avec impact financier (IQL IFI DAL AC hors A8/A9/A10)

Rapport entre le nombre total de dossiers ne présentant pas d'anomalie de décision (ouverture de droit, rejet, reprise) avec impact financier et le nombre de dossiers d'allocation d'aide au retour à l'emploi 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 et 10) et hors expatriés (annexe 9).

Source : Pôle emploi - contrôle interne

Taux de décisions 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 la prise de décision s'agissant des demandes d'allocation parmi les dossiers reçus par Pôle emploi, quel que soit le canal utilisé par l'allocataire (internet, courrier, dépôt à l'accueil...), pour adresser sa demande à Pôle emploi.

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 faisant suite à la reprise d'un ancien droit ne sont pas comptabilisées.

Source : Pôle emploi

LES ENJEUX DE L'INDEMNISATION



2,7
MILLIONS

Demandeurs d'emploi indemnisés par l'Assurance chômage (moyenne mensuelle sur 2016, CVS)



35,9
MILLIARDS €

Allocations et cotisations sociales versées en 2016

Le recouvrement des contributions en 2016

Le flux des encaissements à fin décembre 2016 se situe à **36,1 milliards d'euros** (Assurance chômage et AGS) soit une hausse de 1,4 % sur un an, dont **34,8 milliards de contributions à l'Assurance chômage**, soit une augmentation de 2 % sur un an.

Le Taux de reste à recouvrer des contributions principales (Assurance chômage et AGS) s'élève à 1,28 % en décembre 2016 (soit 420 millions d'euros non recouverts, en cumul sur 12 mois glissants). Le taux de reste à recouvrer s'améliore de 0,13 point par rapport à décembre 2015 (1,41 %).

Il est à noter que le taux de reste à recouvrer de l'Acosse sur le champ global (toutes cotisations dont celles pour l'Assurance chômage et l'AGS) se situe à 0,85 % en décembre 2016, soit un écart de 0,43 point avec des actions de recouvrement identiques (cet écart s'expliquant par des exonérations de la part patronale sur les cotisations pour la sécurité sociale). Cet écart se réduit légèrement par rapport à celui de 2015 (0,46 point) où le taux de reste à recouvrer sur le champ global était de 0,95 %. Le taux de reste à recouvrer "Bilan" du secteur privé de 2016 est de 1,27 % (France entière), identique à celui de 2015.

Le Taux de reste à recouvrer des contributions particulières (essentiellement le Contrat de sécurisation professionnelle) dont la gestion a été conservée par Pôle emploi, se situe à 21,0 %, en décembre 2016 (soit 130 millions d'euros non recouverts, en cumul sur 12 mois glissants) contre 24,6 % en décembre 2015, soit une amélioration de 3,6 points sur un an.

En 2016, la moyenne des résultats est de 24,1 % contre 26,6 % en 2015, soit une amélioration de 2,5 points. Cette amélioration est due au traitement en flux du recouvrement, de bout en bout, après les livraisons informatiques tardives en septembre 2015 pour le précontentieux, et de décembre 2015 pour le contentieux, afférents au recouvrement forcé des contributions CSP 2015 (convention du 26 janvier 2015).

Définitions des indicateurs

Taux de reste à recouvrer

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 : Acosse ou Pôle emploi selon les contributions

5.2 LE CONTRÔLE INTERNE DE L'UNÉDIC

Le contrôle interne de l'Unédic se fonde sur un plan de contrôle des activités gérées par les services de l'Unédic complété d'une auto-évaluation de l'environnement de contrôle de chacune des sept directions et d'une stratégie de management de la sécurité de l'information (SMSI).

Plan de contrôle a posteriori

Le plan de contrôle a posteriori de l'Unédic est composé de 13 fiches de contrôle axées sur les domaines financiers (comptabilité) et ressources humaines (paie). Ces 13 fiches de contrôle correspondent à plus de 150 contrôles réalisés sur l'exercice 2016.

Pour la partie trésorerie, suite à l'adaptation de l'organisation, une nouvelle fiche *a posteriori* de contrôle a été construite et sera utilisée dans le reporting 2017.

Auto-évaluation de l'environnement de contrôle

En 2014, une première auto-évaluation de l'environnement de contrôle de l'Unédic a été réalisée, en s'appuyant sur un questionnaire d'évaluation des différents moyens de maîtrise de l'organisation, au niveau de chaque direction et de ses activités.

Une seconde campagne d'auto-évaluation a été initiée au second semestre 2016, les résultats seront partagés avec le CODIR en 2017 après consolidation de l'ensemble des retours.

Environnement de contrôle du système d'information

Une démarche de certification est engagée pour le système d'information de l'Unédic. Afin de faire face aux menaces sur l'information, une stratégie de réponse aux risques liés à la sécurité a été définie.

L'implémentation d'un système de management de la sécurité de l'information débutée en 2015 s'est poursuivie en 2016, avec pour objectif l'obtention de la certification selon la norme ISO 27001 en 2018.

Neuf chantiers sont en cours de réalisation ISO 27001 :

- ✦ Chantiers transverses
- ✦ Piloter et améliorer le SMSI
- ✦ Mettre en place les conventions de service
- ✦ Conduire l'analyse de risques (chantier terminé)
- ✦ Mettre en œuvre le plan de traitement des risques
- ✦ Former et sensibiliser à la sécurité
- ✦ Contrôler et mesurer l'efficacité
- ✦ Gérer la documentation et les enregistrements
- ✦ Gérer la certification

5.3 LES ORIENTATIONS DE CONTRÔLE INTERNE DES OPÉRATEURS

En complément de ces outils, l'Unédic réalise un suivi de la mise en œuvre des recommandations émises dans le cadre des missions d'audit et donne annuellement aux opérateurs, des orientations en matière de contrôle interne.

Une campagne annuelle de suivi des recommandations

Ces travaux sont suivis dans le cadre de comités métiers audit-risques trimestriels installés avec chaque direction audit et maîtrise des risques des principaux opérateurs (Pôle emploi, Acooss et CCMSA).

Au titre de l'exercice 2016, les comités métiers audit-risques se sont tenus régulièrement :

- ✦ avec Pôle emploi (13 janvier 2016, 31 mars 2016, 28 juin 2016, 20 octobre 2016 et le 3 avril 2017),
- ✦ avec l'Acooss (21 mars 2016, 6 juin 2016 et le 27 mars 2017),
- ✦ et avec la CCMSA (19 février 2016, 15 décembre 2016 et le 13 avril 2017).

Les principales orientations de contrôle formulées pour 2017 concernent l'indemnisation

Au regard des transformations importantes intervenues en 2015 sur les processus et le système d'information de Pôle emploi, l'Unédic a actualisé sa vision des risques associés aux activités déléguées et l'approche à mettre en œuvre pour les gérer. Les orientations formulées pour 2017 sont dans la continuité de celles de 2016.

Ces orientations visent notamment à obtenir une vision globale de la qualité de traitement des ouvertures de droits à l'Assurance chômage en s'appuyant notamment sur le contrôle a posteriori des décisions prises avec l'intervention d'un conseiller ou par le système d'information, et sur des indicateurs de mesure de la qualité des informations déclarées par les employeurs.

L'Unédic souhaite :

- ✦ disposer annuellement d'une estimation de l'impact financier des non-conformités sur l'ensemble des décisions prises par le système d'information de Pôle emploi, à l'instar de l'estimation de l'impact financier des non-conformités des décisions prises avec l'appui des conseillers ;
- ✦ être informée de l'avancement et des résultats du plan d'action mis en œuvre par Pôle emploi visant à réduire en priorité les non-conformités à forts impacts financiers sur l'Assurance chômage ou sur les demandeurs d'emploi (non-conformité supérieure à 5% du capital de droits, en jeu lors d'une décision) ;
- ✦ disposer d'indicateurs de mesure de la qualité des données déclarées par les employeurs et être informée de l'avancement des actions d'amélioration engagées par les différentes parties prenantes (Unédic, Pôle emploi, Etat, éditeurs de logiciel de paie, employeurs, experts comptables,...) ;
- ✦ être mieux informée sur les risques couverts par les contrôles informatiques embarqués dans le système d'information de Pôle emploi et sur les évolutions de ces contrôles ;
- ✦ que le bilan annuel sur la prévention et la lutte contre la fraude, communiqué par Pôle emploi, soit plus détaillé sur les fraudes à l'Assurance chômage pour permettre à l'Unédic de pleinement assurer sa mission de contrôle de la maîtrise des activités déléguées.

6. LE CONTRÔLE PÉRIODIQUE - AUDIT



Le département audit et risques compte six auditeurs et s'appuie également sur des consultants pour réaliser le plan d'audit. Le sous-directeur en charge du département audit et risques est rattaché au directeur en charge de la direction de la maîtrise des risques et de la performance et assure un reporting fonctionnel auprès de la commission d'audit et de préparation des comptes de l'Unédic.

Le département audit et risques intervient dans le cadre défini par la charte d'audit de l'Unédic. La charte formalise l'engagement de l'Unédic à appliquer les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. La charte est publiée sur le site unedic.fr.

La charte d'audit avait été révisée en 2014 pour prendre en compte les évolutions de la gouvernance et l'organisation de l'Unédic, et elle le sera à nouveau en 2017 notamment pour prendre en compte la dernière révision des normes internationales.

Le département audit et risques intervient conformément au plan d'audit annuel établi en concertation avec les opérateurs et validé par les instances de gouvernance de l'Unédic.

Le plan d'audit est majoritairement axé sur le périmètre de Pôle emploi tout en concernant également les opérateurs en charge du recouvrement des contributions à l'assurance chômage et les activités internes à l'Unédic.

Huit rapports d'audit ont été produits en 2016 au titre des plans d'audit 2015 et 2016.

6.

LE CONTRÔLE PÉRIODIQUE - AUDIT

RAPPORTS D'AUDIT PRODUITS EN 2016

- ❖ Mise en oeuvre par Pôle emploi des différés d'indemnisation définis par la convention d'assurance chômage de 2014.
- ❖ Traitement par Pôle emploi et ses sous-traitants des attestations de fin de contrat de travail établies par les employeurs au format papier.
- ❖ Mise en oeuvre par Pôle emploi de la modulation des contributions à l'Assurance chômage dues au titre de l'emploi d'intermittents du spectacle.
- ❖ Maîtrise de l'étude des droits à l'Assurance chômage mise en oeuvre par Pôle emploi dans le cadre du nouveau parcours du demandeur d'emploi correspondant notamment à l'inscription en ligne et à l'automatisation du traitement de certaines ouvertures de droits.
- ❖ Mise en oeuvre de l'accord d'application n°12 par les instances paritaires en région (IPR) et par Pôle emploi par délégation (mission d'audit réalisée conjointement par l'Unédic et Pôle emploi).
- ❖ Revue du contrôle interne d'une caisse MSA (Mutualité Sociale Agricole) sur le volet des cotisations incluant les contributions à l'Assurance chômage et à l'AGS.
- ❖ Revue de la mise en oeuvre du plan de contrôle de l'Agent comptable de la CCMSA (Caisse Centrale MSA) par l'une des caisses régionales.
- ❖ Audit du projet de cession et de la gestion du parc immobilier de l'Unédic.

Les principales recommandations formulées en 2016 concernent l'indemnisation

- ❖ Renforcer la détection d'indemnités compensatrices de congés payés ou de rupture de contrat de travail, déclarées à tort par l'employeur dans le dernier salaire mensuel de la période de référence de calcul des droits à l'Assurance chômage (cette recommandation a été mise en oeuvre en 2016).
- ❖ Mieux maîtriser la gestion de l'absence éventuelle de la déclaration du motif de rupture du contrat de travail dans une attestation employeur dont la saisie a été externalisée à un façonnier par Pôle emploi (recommandation mise en oeuvre en 2016).

- ❖ Améliorer la mesure du risque résiduel de financement à tort par l'Assurance chômage de certains demandeurs d'emploi qui auraient dû l'être par leur ancien employeur du secteur public, par l'ajout d'un point dans les contrôles a posteriori des ouvertures de droits.
- ❖ Ajouter un contrôle embarqué pour éviter que certaines allocations d'Assurance chômage soient surévaluées, par le système d'information de Pôle emploi lors d'une liquidation sans l'intervention d'un conseiller, du fait d'une erreur de déclaration par l'employeur, des arrêts maladie, dans l'attestation employeur.

Le plan d'audit 2017 de l'Unédic a été présenté aux membres de la Commission d'audit et de préparation des comptes le 9 février 2017 puis validé par le Bureau de l'Unédic du 28 février 2017. La vision à date des objectifs de chacune des missions du plan 2017 a été précisée au Bureau de l'Unédic du 29 mars 2017. Ce plan prévoit six missions dont cinq sur le périmètre de Pôle emploi et une réalisée conjointement avec l'Acoss.

Les six missions du plan d'audit 2017 sont :

- ❖ Mission d'audit et de diagnostic portant sur les données relatives au processus de traitement des indus allocataires par Pôle emploi.
- ❖ Revue du déploiement par Pôle emploi des nouvelles règles 2016 relatives aux droits à l'Assurance chômage pour les intermittents du spectacle (annexes 8 et 10).
- ❖ Maîtrise des risques liés aux liquidations en l'état appliquées par Pôle emploi à l'ouverture de droits à l'Assurance chômage.
- ❖ Revue du dispositif de contrôle interne de Pôle emploi relatif aux activités déléguées par l'Unédic.
- ❖ Maîtrise de la gestion par Pôle emploi des événements en cours de droits ayant un impact sur les allocations versées.
- ❖ Maîtrise du processus d'intégration des données agrégées de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) dans le système d'information des Urssaf (Mission conjointe Unédic - ACOSS).

Afin de se doter d'une capacité supplémentaire et de compétences complémentaires, le département audit et risques fait appel à des consultants spécialisés.

7. LE CONTRÔLE EXTERNE

A ces trois niveaux de contrôle s'ajoutent des expertises externes qui contribuent elles aussi à la maîtrise des activités de pilotage de l'Assurance chômage sur plusieurs domaines spécifiques, tels que la certification des comptes de l'Unédic, l'audit de fin de mandat de la gouvernance, l'audit d'intrusion informatique ou encore la certification des activités d'audit de l'Unédic.

7.1 LA CERTIFICATION DES COMPTES

Les comptes de l'Unédic sont soumis à la certification légale. Les Commissaires aux comptes de l'Unédic adressent aux certificateurs des opérateurs leurs demandes d'audit relatives à l'appréciation du contrôle interne et aux flux financiers et comptables des missions déléguées.

Les Commissaires aux comptes de l'Unédic interviennent en relation régulière et organisée avec les certificateurs des opérateurs.

- ❖ Relation avec la Cour des Comptes, auditeur de l'Acoss. Pour l'Acoss, qui relève du champ de la certification des comptes des organismes de Sécurité sociale par la Cour des comptes, les modalités de travail et d'échange des Commissaires aux comptes avec la Haute juridiction financière ont été réglées par le décret n° 2011-703 du 21 juin 2011.
- ❖ Coordination avec les commissaires aux comptes de Pôle Emploi.
- ❖ Coordination avec les commissaires aux comptes de la CCMSA

Les Commissaires aux comptes de l'Unédic sont informés des travaux d'audit et de suivi du contrôle. Les Commissaires aux comptes présentent leur rapport intérimaire à la commission d'audit et de préparation des comptes.

Après arrêté des comptes par le directeur général, les Commissaires aux comptes ont présenté, le 30 mai 2017, les conclusions du rapport général à la Commission d'audit et de préparation des comptes, puis au Conseil d'administration le 19 juin 2017.

Le rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos au 31 décembre 2016 est joint au rapport financier 2016 publié sur unedic.fr.

Les risques d'audit qui entrent dans le champ de la certification sont :

- ❖ La réalité et l'exhaustivité des produits et charges techniques, tenant compte de l'externalisation des activités opérationnelles.
- ❖ La correcte évaluation des provisions (créances affiliées, indus allocataires, autres litiges, engagements sociaux).
- ❖ Le bien fondé des retraitements opérés sur les flux de la gestion technique.
- ❖ La trésorerie et l'endettement (dettes obligataire et bancaire, garantie de l'Etat) au regard de la continuité d'exploitation.

Les conclusions sont disponibles dans le rapport financier de l'Unédic.

7.2 L'AUDIT DE FIN DE MANDAT

Les audits de fin de mandat s'inscrivent dans le cadre général fixé par l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 17 février 2012 relatif à la modernisation et au fonctionnement du paritarisme (cf. ci-après).

Le conseil d'administration sortant fait réaliser un audit extérieur, conformément aux dispositions de l'article 2 de l'ANI relatif au principe général de transparence. Cet audit porte sur la durée de son mandat et est réalisé à l'attention du Conseil d'administration entrant.

Les modalités de recours à cet audit externe sont définies dans le règlement intérieur de la commission d'audit et des comptes de l'Unédic.

- ❖ Le premier audit de fin de mandat 2012-2013 a été réalisé au second semestre 2013.
- ❖ Le deuxième audit de fin de mandat 2014-2015 a été réalisé au second semestre 2015.
- ❖ Un troisième audit de fin de mandat 2016-2017 sera réalisé au second semestre 2017.

Le deuxième audit de fin de mandat portait sur les conditions de mise en œuvre, par les services de l'Unédic, des décisions des partenaires sociaux et des instances de l'Unédic sur la période 2014-2015. Le cabinet Ernst & Young, mandaté par le Bureau de l'Unédic, a mené cette mission.

Les « points clés » soulignés par ce rapport d'audit sont :

- ❖ L'Unédic a poursuivi et renforcé sa trajectoire de professionnalisation au cours des dernières années. (Statuts, Règlement intérieur, Règlement de la Commission d'audit et de préparation des comptes).

- ❖ Le fonctionnement des instances de gouvernance atteint un niveau de conformité élevé au regard des règles contenues dans l'Accord du 17 février 2012 relatif à la modernisation et au fonctionnement du paritarisme et dans les autres documents de référence de l'Unédic.

- ❖ La gouvernance de l'Unédic (Conseil, Bureau, comités) se réunit assez fréquemment et bénéficie d'un bon taux de participation pour fonctionner de manière efficace.

- ❖ Les partenaires sociaux ont à leur disposition des informations de qualité leur offrant une bonne vision de la situation économique et du marché du travail, des enjeux, constats et problématiques opérationnelles de l'Assurance chômage. À cet égard, les études et analyses produites par les services de l'Unédic (dossier de référence de la négociation, étude d'impact, étude sur les trajectoires des demandeurs d'emploi, étude sur la sécurisation professionnelle, systèmes d'indemnisation au sein de l'Union européenne, ...) constituent désormais des documents de référence tant pour les instances de gouvernance que pour les publics experts.

- ❖ La mise en place de divers outils et documents, tels que les rapports semestriels sur l'application de la réglementation, la note de suivi de la convention d'assurance chômage, le tableau de bord trimestriel centré sur l'analyse de cinq indicateurs prévus par les conventions avec les opérateurs ou encore les missions d'audit conduites par l'Unédic, offre aux partenaires sociaux une bonne vision du niveau et des conditions de mise en œuvre des règles d'assurance chômage négociées par leurs soins. L'Unédic a su, par ailleurs, développer et améliorer les interactions avec les opérateurs et notamment avec Pôle emploi. Le déploiement de la convention d'assurance chômage du 14 mai 2014 relative à l'indemnisation du chômage a bénéficié d'un bon niveau de coopération et de coordination avec Pôle emploi, notamment au travers de la mise en place de processus et d'instances de travail communs.

- ❖ Les recommandations émises lors du premier audit (fin de mandat 2012-2013) ont été majoritairement mises en œuvre par l'Unédic.

7.

LE CONTRÔLE EXTERNE

Il est à noter néanmoins que certains axes de réflexion ont été relevés :

- ✦ Alors que la mission de prescription de l'Unédic porte sur l'élaboration de prescriptions de plus en plus pointues et complexes, il apparaît pertinent de réexaminer les domaines de coopération entre l'État (DGEFP, Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits de la Femme), l'Unédic et Pôle emploi sous l'angle de la subsidiarité.

En effet, sécuriser la prescription tant en termes de pertinence vis-à-vis des besoins des demandeurs d'emploi que de conformité législative, mais aussi optimiser le déploiement opérationnel au meilleur coût nécessitent de continuer à améliorer la répartition des rôles et les bons équilibres de collaboration entre l'Unédic et Pôle emploi.

- ✦ De même, dans le cadre de sa mission de contrôle et d'audit des conditions de mise en œuvre de l'Assurance chômage et des dispositifs conventionnels associés, il semble nécessaire que l'Unédic poursuive ses efforts de connaissance et maîtrise des processus opérationnels et des systèmes d'information de Pôle emploi.

En effet, le niveau d'informatisation et de dématérialisation des chaînes de traitement est tel qu'il nécessite de renforcer les diligences, afin d'avoir une assurance élevée du niveau de conformité dans la mise en œuvre de la prescription.

Un suivi de la mise en œuvre des préconisations de l'audit externe de fin de mandat est communiqué au conseil d'administration. Les suites données aux audits de fin de mandat ont été présentées au conseil d'administration du 27 juin 2016, à celui du 27 janvier 2017 et le seront à celui du 19 juin 2017.

7.3 L'AUDIT DE SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

Un audit de sécurité du système d'information de l'Unédic a été réalisé par un cabinet spécialisé en 2016 pour évaluer la résistance à une intrusion informatique. Le résultat est globalement positif.

Les axes d'amélioration du précédent audit (2013) ont été suivis. Le niveau global de sécurité externe a été évalué à Satisfaisant « Aucun vecteur d'intrusion externe n'a ainsi pu être identifié lors de l'audit ».

L'audit a démontré une zone d'amélioration du niveau de sécurité sur le réseau. En réponse, un système de surveillance permettant de détecter différents signaux d'attaque dont ceux simulés par les auditeurs a été mis en place par l'Unédic.

7.4 CERTIFICATION DES ACTIVITÉS D'AUDIT INTERNE DE L'UNÉDIC

Les activités d'audit interne de l'Unédic font l'objet d'une certification selon le Référentiel professionnel de l'audit interne (RPAI) par l'IFACI Certification depuis 2008. Suite à l'audit de renouvellement de décembre 2014, le comité de certification a renouvelé le certificat de l'Unédic pour 3 ans à compter du 12 mars 2015 et un audit de suivi a été réalisé chaque année.

Le premier audit de suivi a été réalisé du 16 au 18 février 2016 et le second du 4 au 6 avril 2017.

L'audit de suivi de 2016 avait permis de lever la non-conformité mineure constatée à lors de l'audit de renouvellement du 2015. Le dernier audit de suivi de 2017 a uniquement formulé deux observations.



À consulter également



L'Assurance chômage en actions 2016-2017



L'Unédic au cœur de l'Assurance chômage



Rapport financier 2016

Rapport contrôle et audit 2016 - Juillet 2017

ISSN 0997-1351

Conception et réalisation graphique A noir, www.anoir.fr

Photo de couverture Monkeybusinessimages / iStock

4, rue Traversière

75012 Paris

Tél. : 01 44 87 64 00



[unedic](https://www.linkedin.com/company/unedic)



[@unedic](https://twitter.com/unedic)



unedic.fr

Unédic