

Bilan annuel de la gestion des dossiers des allocataires chômage de l'Inrap par un prestataire

CTC du 30 mai 2013

L'Inrap, en sa qualité d'établissement public visé à l'article L.5424-1 du code du travail, doit assurer la charge et la gestion de l'indemnisation de ses anciens agents, selon le principe de l'auto-assurance.

Pour rappel, l'externalisation du traitement de ces dossiers a été mise en place au 1^{er} avril 2011 au terme d'une procédure d'appel d'offres.

La société Info décision a été choisie et diligentée pour la gestion des dossiers des allocataires de l'Inrap.

La présentation suivante a pour vocation de faire le bilan depuis le déploiement de cette externalisation, de quantifier la demande et son traitement, de rendre compte des évolutions de gestion qui se sont organisées depuis la mise en œuvre pour rationaliser ce processus dans l'intérêt des agents de l'établissement.

1- Le traitement des ouvertures de droit.

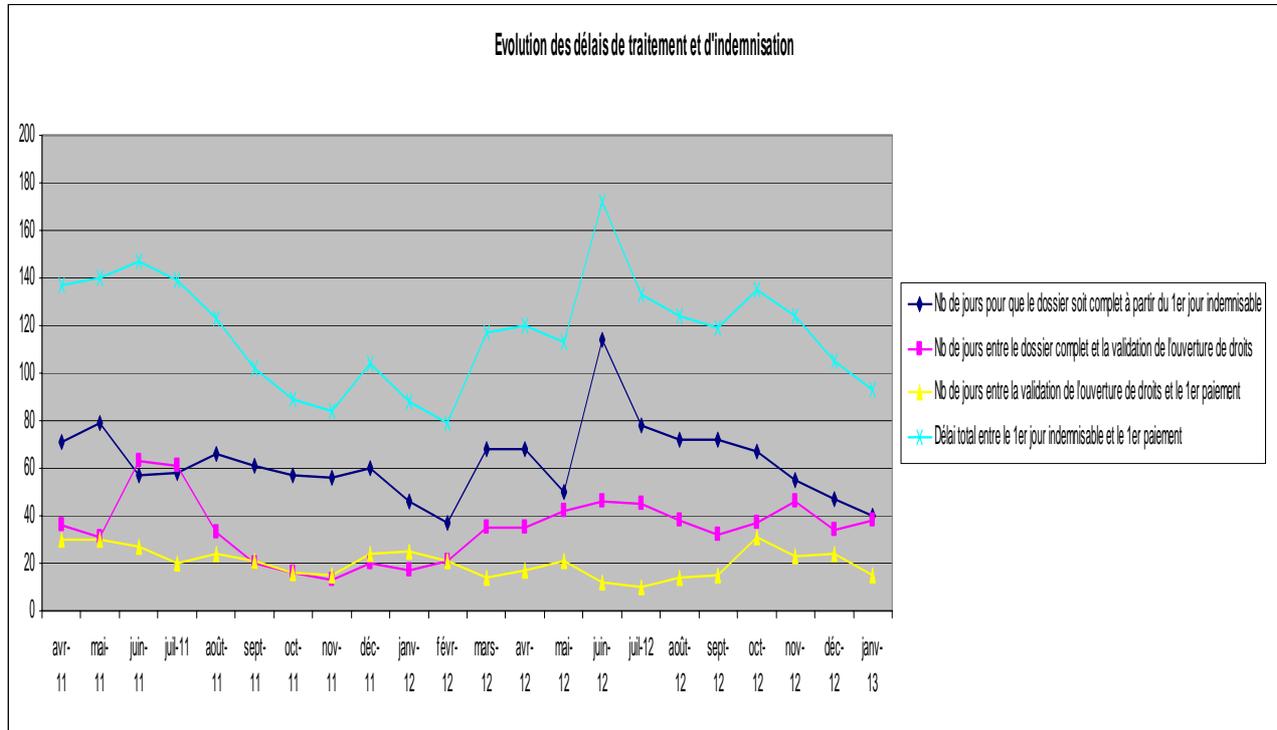
Depuis le 1^{er} avril 2011, environ 500 dossiers d'ouverture de droits ont été prononcés sachant qu'il peut y avoir plusieurs ouvertures de droits faites pour un même agent.

Le bilan de 2012 (année civile) fait état de 53 admissions, 139 réadmissions et 4 dossiers de reprises sachant que la reprise est conditionnée au fait que l'agent n'ait pas acquis suffisamment de nouveaux droits pour motiver sa réadmission.

6 rejets ont été prononcés conformément à l'article R 5424-2 du code du travail qui fixe les règles de détermination du débiteur de l'allocation de chômage lorsque l'agent privé d'emploi a travaillé successivement pour le compte d'employeurs publics en auto-assurance et pour le compte d'employeurs privés et publics ayant adhéré au régime de l'assurance chômage.

Mois	Nombre Admissions	Nombre Reprises	Nombre Réadmissions	Nombre rejets	Total
Janvier	5	0	15	0	20
Février	13	2	25	0	40
Mars	7	1	13	0	21
Avril	6	0	19	1	26
Mai	2	1	3	0	6
Juin	4	0	4	0	8
Juillet	2	0	8	0	10
Aout	3	0	12	1	16
Septembre	3	0	9	1	13
Octobre	2	0	11	2	15
Novembre	5	0	6	1	12
Décembre	1	0	14	0	15
Total	53	4	139	6	202

Depuis la délégation de l'instruction des dossiers d'allocations de retour à l'emploi à Info Décisions (avril 2011), les différents délais entre le 1^{er} jour indemnisable et le 1^{er} paiement ont évolué ainsi :



Il est à noter que :

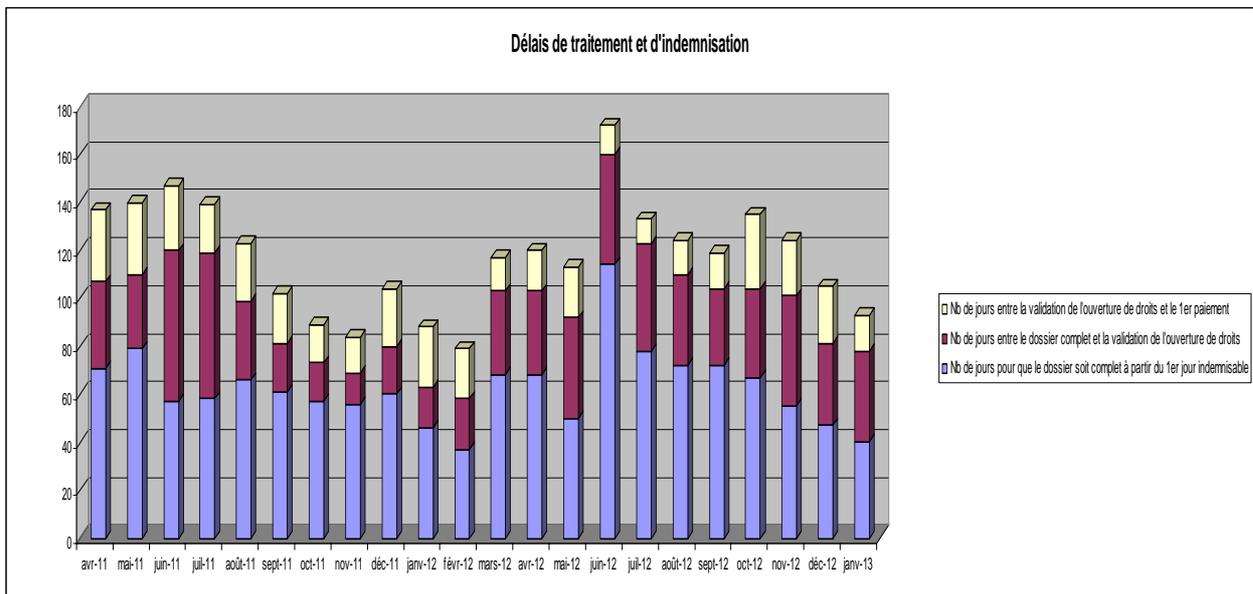
- le 1^{er} jour indemnisable pris en compte ne tient pas compte du délai d'attente incompressible de 7 jours et des différés d'indemnisation de congés annuels pouvant être augmenté d'un différé d'indemnisation spécifique (ce différé d'indemnisation spécifique est au maximum de 75 jours);
- entre le 1^{er} jour indemnisable et le dossier complet sont intégrés les délais inhérents aux traitements par Pôle Emploi qui au regard des différents témoignages d'allocataires semblent s'être allongés. La récupération de pièces obligatoires telles que le rejet de l'indemnisation par Pôle Emploi est une opération de plus en plus longue. Il apparaît que le délai de 40 jours soit incompressible aujourd'hui, le délai observé étant de 3 semaines pour obtenir un rendez-vous puis 3 semaines pour obtenir la notification de rejet. Aussi, pour certains agents, la transmission d'un dossier de demande d'allocations complet est tardive. Par ailleurs, l'augmentation du temps dévolu à la complétude d'un dossier est aussi liée au fait que les allocataires qui ont déjà transmis certaines pièces lors de précédentes ouvertures de droits, pensent être exonérés de cette obligation. Pour pallier cette carence, de nombreuses relances par courrier, mails ou téléphones sont faites à l'attention des demandeurs d'ouverture de droits par Info Décisions voire par l'interlocuteur dédié au SGAP. Le nombre de dossiers en attente de pièces complémentaires reste stable et s'établit autour d'une dizaine. Pour l'année 2012, la moyenne en jours calendaires est 57 jours entre ces deux points si l'on ne prend pas en compte juin 2012 où les délais ont connu un pic singulier dus à quelques dossiers. Les délais depuis octobre dernier se réduisent à nouveau pour revenir à une moyenne de 52,25 jours entre le premier jour indemnisable et la complétude du dossier.
- le nombre de jours entre le dossier complet et la validation de l'ouverture de droits s'établit à une moyenne de 35 jours calendaires pour l'année 2012. Il comprend le délai de transmission entre le prestataire et l'Inrap. Une procédure de systématisation d'un envoi unique par mois avait été mise en place après les situations d'engorgement rencontrées en début d'année 2012. Aux environs du 25 de chaque mois, les dossiers d'ouverture de droits, réadmissions, reprises sont envoyés par le prestataire à l'ordonnateur pour être soumis à la validation comptable. Ce calendrier des traitements priorisent les ouvertures de droits sur le T15 de

chaque mois. Cette moyenne de jours a pu connaître des majorations pour cause de multiplication des rejets afin de faire prendre en compte les régularisations de rémunération liées au régime indemnitaire. (paiement de l'indemnité d'interventions fréquentes hors de la résidence administrative payée sur l'année suivante) Une procédure de simplification de la validation des dossiers a été mise en œuvre pour contenir les effets négatifs de cet impact rétroactif en paye.

Au-delà des décisions prises visant à réduire le nombre de dossiers à recalculer, une révision de la procédure est envisagée pour maximiser le taux de validation des ouvertures de droit avant le T15. L'évolution de ce taux fera l'objet d'un suivi mensuel.

- le nombre de jours entre la validation de l'ouverture de droits et le premier paiement est conditionné par la production des attestations mensuelles d'actualisation et dans certains cas, de toutes pièces justifiant le cumul d'ARE avec une activité salariée. Pour l'année 2012, la moyenne établie est 18,61 jours calendaires. Bien qu'Info Décisions fasse systématiquement la demande de réception de ces pièces directement par le biais de la DAMA, certains Pôle Emplois continuent à les envoyer à l'Inrap ce qui peut allonger de quelques jours le délai de traitement de ces pièces. Enfin, le delta de jours entre la validation et le premier paiement, peut se trouver influencé par les dossiers rejetés en début de mois puis corrigés, transmis et validés en cours de mois mais ne pouvant alors intégrer le paiement du 2^{ème} train (soit une dizaine de jours plus tard en moyenne). Les délais de paiement peuvent par ailleurs être augmentés par l'absence de visas (tampon, signature) de certaines AMS ou l'illisibilité des attestations délivrées par Pôle Emploi. Afin de faire face à cette difficulté, Info Décisions envoie systématiquement à l'allocataire une copie de la DAMA pour transmission et enregistrement directs auprès des antennes Pôle Emploi.

Tableau de synthèse :



Ces chiffres demeurent des moyennes et si certains dossiers ne présentent aucune difficulté et ont connu un traitement rapide et efficace, quelques dossiers ont connu un délai de traitement anormalement long du fait de recalculs de dossiers liés à l'intégration d'éléments de rémunération versés a posteriori.

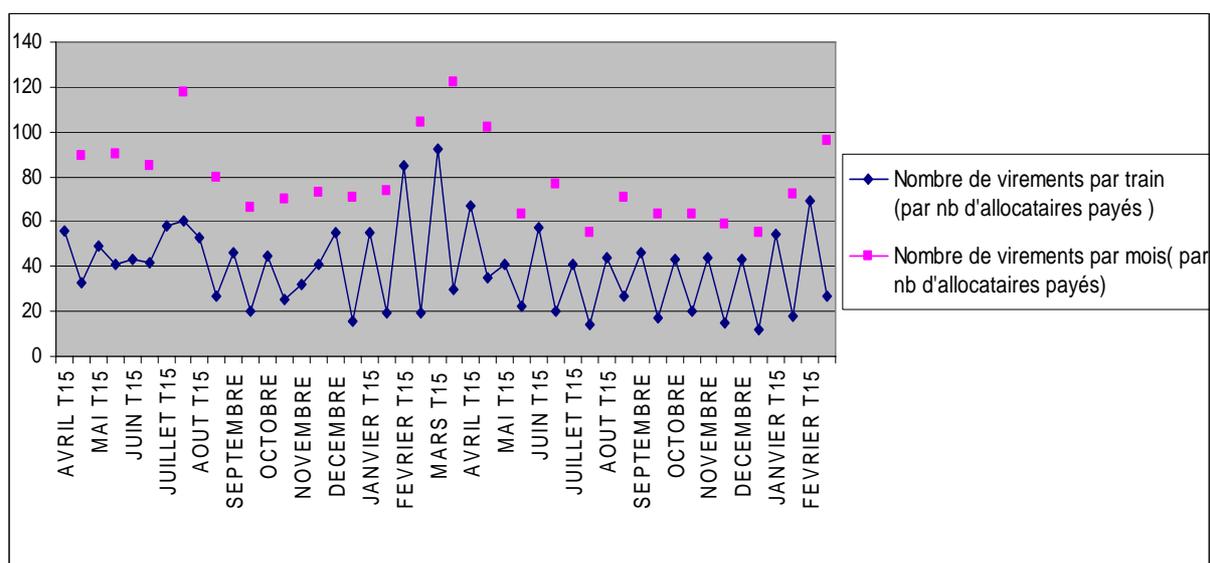
Afin de réduire les délais, des discussions sont organisées régulièrement entre ordonnateur et agence comptable pour définir des procédures de gestion simplificatrices dont certaines ont pu être mises en œuvre en 2012 et au début de l'année 2013 (traitement de l'IFHRA, simplification de la règle de calcul du SJR pour les années bissextiles, rationalisation de la règle de calcul du SJR et absence rétroactive).

2- Données de virement.

Depuis le début de la prestation par Info Décisions en avril 2011, 1 818 virements ont été faits soit du 1^{er} avril 2011 au 28 février 2013 dont 908 en 2012 (sachant qu'un allocataire peut être payé plusieurs mois d'affilé).

Les virements s'opèrent deux fois par mois (trains 15 et 30) pour un virement sur le compte des agents aux environs des 15 et 30 de chaque mois.

Les versements depuis le 1^{er} avril 2011 jusqu'au 28 février 2013 se sont opérés selon le rythme suivant :



Les pics de janvier et février 2012 puis de février 2013 suivent la courbe des recrutements des contractuels à durée déterminée de l'établissement. Ces premiers mois de l'année rendent compte des nombreuses ouvertures prononcées et selon les délais de traitement expliqués précédemment.

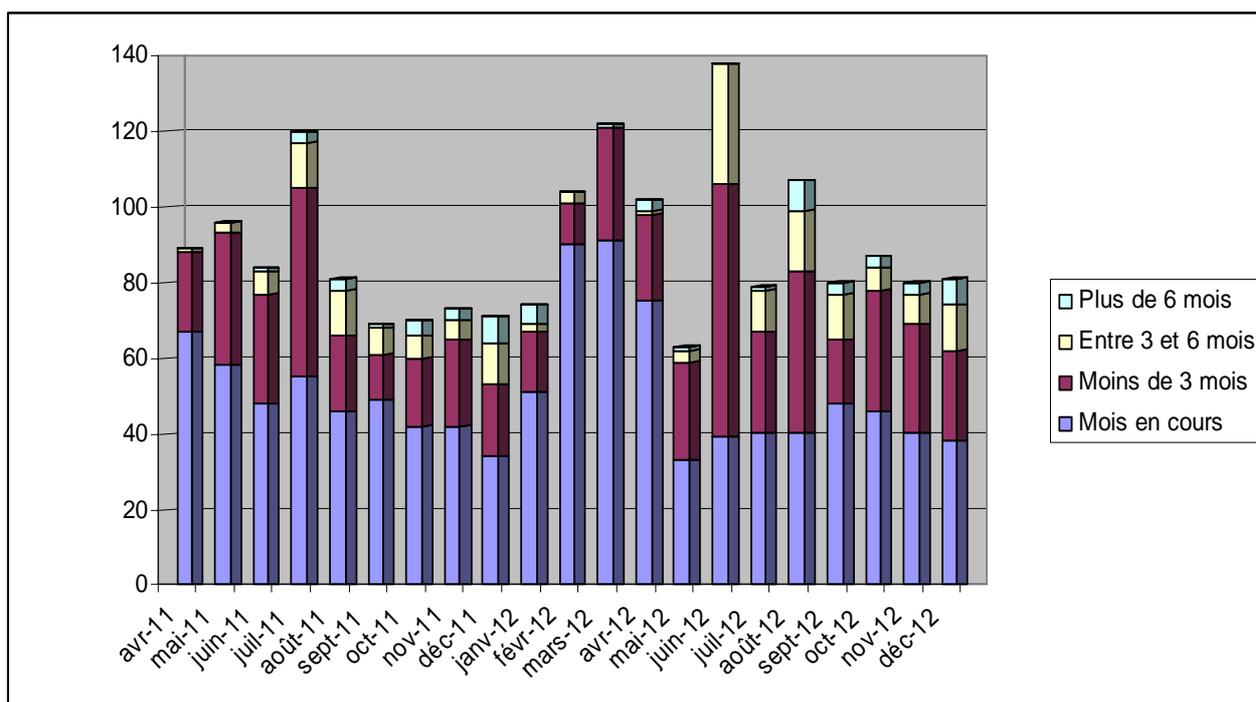
Pour rappel, il avait été mis en place en 2012, un calendrier de traitement des ouvertures de droit qui les priorise sur le T15 de chaque mois.

Ce premier train permet aussi de prendre en compte les attestations mensuelles de situation (AMS) reçues après la clôture du mois précédent.

Le train 30 permet de traiter les AMS parvenues après clôture du premier train du mois ou en cours de mois. Il permet également aux allocataires bénéficiant du maintien de leurs ARE dans le cas d'activité réduite de pouvoir transmettre tous les justificatifs nécessaires au versement de leurs prestations chômage.

Ce train autorise aussi le passage en paye des dossiers d'ouverture de droits rejetés en tout début de mois et pour lesquels les corrections ont été apportées.

Sur les mois de versement, les mois indemnisés se répartissent de la manière suivante, étant considéré que le « mois normal » correspond au mois précédent, les allocations étant versées sur la base de l'attestation mensuelle de situation établie à terme échue sur déclaration des agents.



Depuis le bilan présenté le 19 juin 2012, nous constatons pour les versements opérés mensuellement, concernant le mois en cours, un léger recul de 6 points (58% contre¹ 64%).

Ce phénomène est expliqué, notamment, par la réception plus tardive des actualisations mensuelles de situation (AMS) par le prestataire malgré les procédures mises en œuvre pour une réception directe des AMS. Or, ce document est obligatoire pour déclencher le paiement des allocations d'aide au retour à l'emploi. Il est également à déplorer la constatation depuis quelques mois de la perte de certaines pièces contenues dans les dossiers de chômage retardant la validation de ces derniers par les services de l'établissement.

Des mesures qualitatives ont été prises récemment par le prestataire afin de corriger ce dysfonctionnement, sans délais. Ainsi, les adresses de messagerie ont été rationalisées, les moyens de réception des documents ont été renforcés, notamment par l'acquisition de matériels spécialisés.

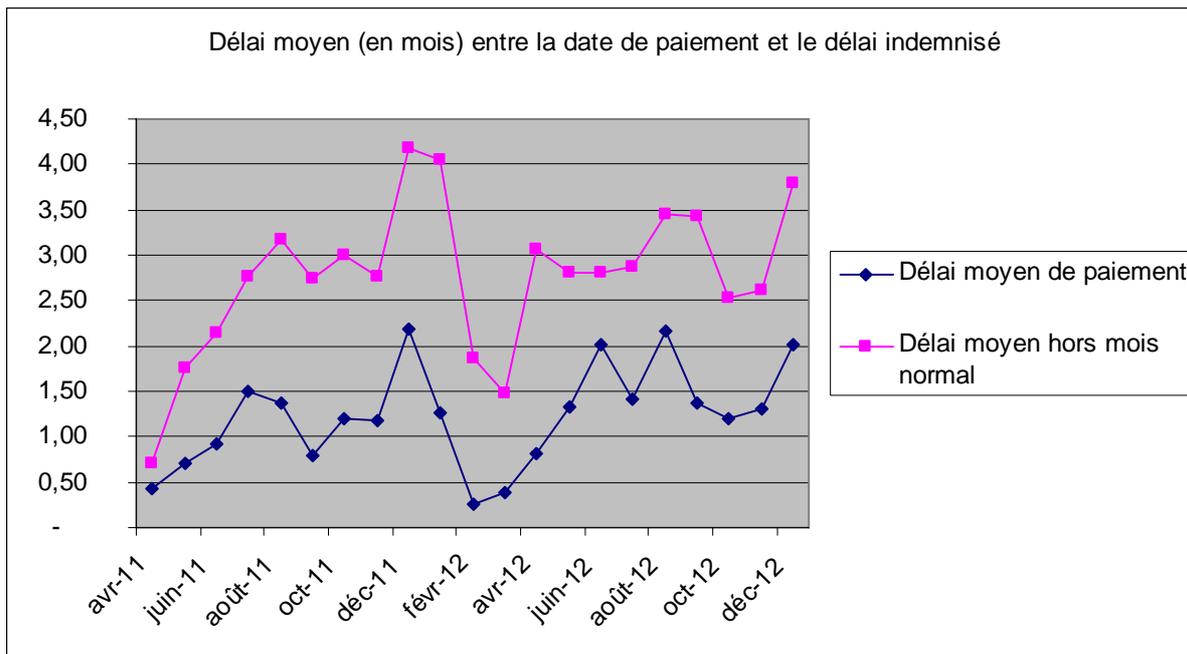
L'indemnisation du mois en cours reste majoritaire lors des virements puisque les versements concernant des périodes antérieures représentent, pour des périodes indemnisées supérieures à 3 mois, 9 % contre² 8,5 % et celles supérieures à 6 mois représentent 3% (57 dossiers) contre³ 2,6%.

Par mois de virement, la moyenne du délai entre le début de la période à indemniser et l'indemnisation effective est légèrement inférieure à 1 mois, étant précisé que par convention, le mois compte pour 1 quelque soit la date de début effective de la période à indemniser et qu'il en est de même sur le mois de virement. Les variations proviennent de la part du nombre de versements consécutifs à des ouvertures de droits validées durant le mois en cours.

¹ Lors du dernier bilan du 19 juin 2012

² Lors du dernier bilan du 19 juin 2012

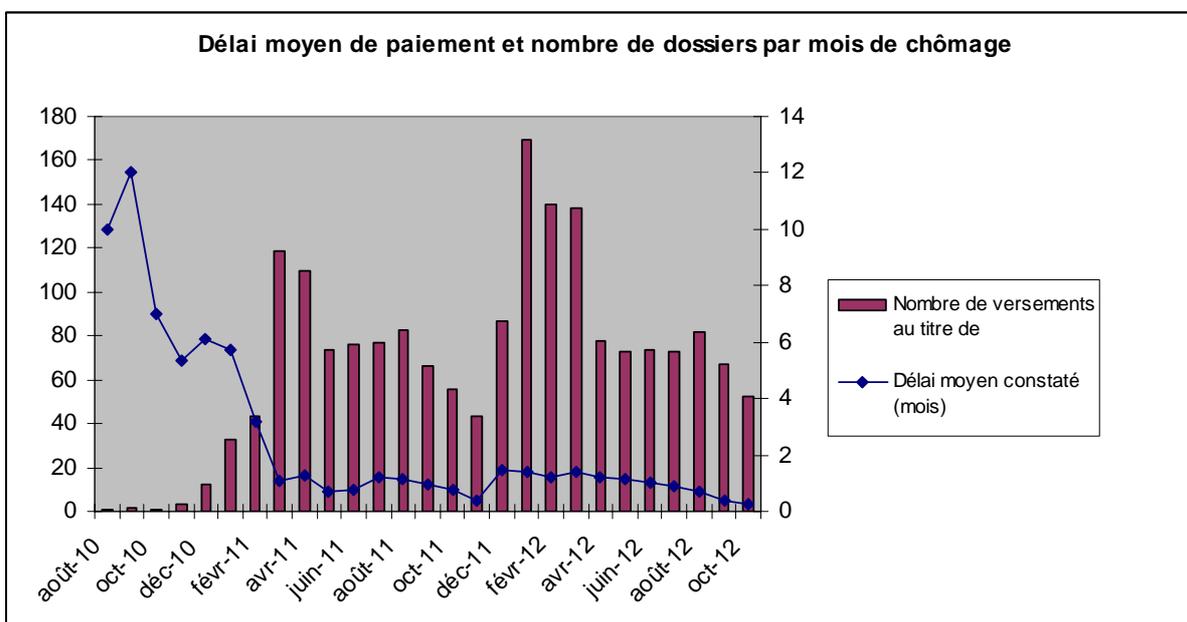
³ Lors du dernier bilan du 19 juin 2012



Afin de pouvoir répondre à la demande des représentants du personnel, un indicateur a été ajouté : le délai moyen hors mois en cours permettant de mieux appréhender les dossiers donnant lieu à régularisation.

Sur la période, 83 versements sont intervenus 6 mois ou plus après la période à indemniser, soit 4,44% des virements. Sur ces 83 versements, 10 sont des dossiers 2010 et 19 des dossiers de janvier-février 2011 soit près du tiers est antérieur à la prestation. 6 ont mis plus d'un an à aboutir dont 3 antérieurs à la mise en œuvre de la prestation. Ainsi, les pics observés en janvier et février 2012 sont dus à la régularisation de dossiers antérieurs à février 2010, ceux de mai-juin 2012 à la proportion plus importante de dossiers dont le délai moyen est compris entre 1 et 3 mois, celui de décembre 2012 par la régularisation d'un nombre important de dossiers supérieurs à 6 mois.

Ces données sont à mettre au regard du délai moyen et du nombre de versements par mois de chômage (et non date de paiement). La forte croissance du nombre d'agents indemnisés au titre du 1^{er} trimestre 2012 a entraîné une légère dégradation du délai de traitement des allocations avec un nombre de dossiers traités en mois courant en augmentation de 80% en moyenne. Les données de début de période sont incomplètes et peu significatives et celles du dernier trimestre 2012 peuvent encore évoluer.



3- Bilan qualitatif et procédure.

a. Réduire les délais de validation des ouvertures de droits.

Les difficultés réglementaires qui ont été rencontrées au début de la prestation ont trouvé une réponse dans les 6 mois suivants.

La question de la prise en compte de l'indemnité de déplacements fréquents a nécessité la mise en œuvre d'une procédure particulière du fait des difficultés de traitements internes et notamment la régularisation postérieurement en paye.

Les attestations Pôle Emploi dématérialisées depuis le mois d'avril 2012 font toujours l'objet d'une saisie manuelle (production bimensuelle et individuelle) et en l'attente de la mise en production de la DNA dans Pléiades. Cette dématérialisation des envois à Pôle Emploi, qui devrait être mise en place avant l'automne, contribuera à l'émission des rejets de paiement, dans des délais améliorés dès stabilisation de cette procédure,.

Enfin et dans un souci de qualité pour nos allocataires, des échanges réguliers entre la DRH et l'agence comptable sont organisées au regard de la typologie des rejets comptables, afin de simplifier, sans léser les allocataires, l'application de la convention Unedic du 6 mai 2011 par le biais de notes DRH de simplification telles que :

- le traitement de l'IFHRA,
- la simplification de la règle de calcul du SJR pour les années bissextiles,
- la rationalisation de la règle de calcul du SJR et absence rétroactive (maladie sans traitement, jours de grève)

Les rejets majoritairement relevés aujourd'hui sont liés :

- aux attestations employeurs manuelles antérieures à avril 2012. A réception, Info Décisions se rapproche de la DRH pour validation ;
- aux imprimés de liaison Pôle Emploi faux ou incorrects. Info Décisions a mis en place un imprimé type verrouillé permettant de connaître des droits restants au titre du régime général et notamment le salaire journalier de référence pour reconstituer ces droits.

b. Un service de qualité pour les allocataires

- L'étude de la possibilité d'informer le futur allocataire de l'état d'avancement de son dossier d'ouverture de droits reste toujours d'actualité. En l'attente, Info Décisions informe les allocataires, par téléphone, de l'ouverture de droits dès que celle-ci est validée. Il est proposé à l'établissement d'expérimenter sur 3 mois une information systématique par SMS des allocataires sur :

- * l'ouverture de droits ;
- * l'absence d'AMS ;
- * l'absence de bulletin de salaire en cas d'activité réduite.

- L'allocataire peut verser directement sur le site d'Infos Décisions (Info Alloc) les pièces justificatives à son dossier et laisser un message au gestionnaire dédié pour que celui-ci puisse reprendre contact sans délais. Ce site s'avère peu fréquenté et un rappel sera prochainement fait. De manière générale, il apparaît que les interrogations des allocataires nécessitent une révision de la plaquette d'information pour l'adapter aux particularités des dossiers de l'établissement. Celle-ci est en cours.

- Info Décisions, à la demande de la DRH, a mis, à disposition unique de l'Inrap, un gestionnaire dédié. Celui-ci est épaulé, pour les ouvertures de droit, par l'ensemble des gestionnaires du prestataire pour un traitement fluide des dossiers.

- Une attention particulière a été demandée à Info Décisions quant aux traitements des pièces reçues et les échanges permettent de constater la mise en œuvre effective de mesures correctives.

c. La sécurisation des procédures et des circuits de paiement

Les pratiques de l'institut sur la question de l'allocation de retour à l'emploi continuent à se stabiliser.

La procédure des virements a été sécurisée au cours de l'année 2012.

Les différents acteurs continuent à travailler sur des axes de progrès dans le traitement afin de pouvoir réduire les délais d'attente entre le premier jour indemnisable et le début de l'indemnisation effective.

Le niveau de traitement est toujours très soutenu, et la singularité de quelques dossiers appelle à un traitement particulier.

La continuité de service demeure et la notion de service public est un enjeu prioritaire dans le traitement de nos agents.

L'Inrap souhaite s'inscrire dans le projet de conventionnement avec Pôle Emploi du ministère de la culture et de la communication et en l'attente met en œuvre l'ensemble des mesures permettant une prestation de qualité.