

## Note technique

-

### **Effets de la non-relance de certains demandeurs d'emploi pour l'actualisation au titre d'août 2013 sur les statistiques d'août et de septembre 2013**

Chaque mois, l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits doivent actualiser leur situation auprès de Pôle emploi. Ils disposent pour cela d'une plage d'un peu plus de 15 jours, allant de la fin du mois en question jusqu'au milieu du mois suivant. Les demandeurs d'emploi qui n'ont pas actualisé leur situation 5 jours avant la fin de la campagne font l'objet d'une relance, principalement par texto, courriel ou message vocal.

Lors de la campagne d'actualisation du mois d'août, qui se déroulait du 29 août au 16 septembre, une défaillance s'est produite dans l'acheminement d'une partie des textos et messages vocaux de relance envoyés aux demandeurs d'emploi le 11 septembre. En France métropolitaine, si de nombreux demandeurs d'emploi ont bien été relancés, 186 000 ne l'ont pas été alors qu'ils auraient dû l'être. Ce dysfonctionnement dans le processus de relance pour l'actualisation du seul mois d'août a eu un impact sur les statistiques de demandeurs d'emploi en août, puis en septembre.

La Dares et Pôle emploi ont publié le 30 septembre 2013 un communiqué de presse qui, tout en rappelant que les chiffres publiés le 25 septembre traduisaient bien la réalité des inscriptions à Pôle emploi à la fin du mois d'août, informait de l'incident et présentait une estimation de son impact sur le nombre de demandeurs d'emploi<sup>1</sup>.

Cette note rappelle l'estimation de l'effet du dysfonctionnement rencontré lors de la campagne d'actualisation relative au mois d'août sur les statistiques d'août, et présente les effets sur les statistiques du mois de septembre.

---

<sup>1</sup> [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CP\\_Dares-Pole\\_emploi\\_du\\_30\\_09\\_2013.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/CP_Dares-Pole_emploi_du_30_09_2013.pdf).

Le détail de la méthode d'estimation a été présenté dans une note du 14 octobre :

[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Estimation\\_de\\_l\\_impact\\_de\\_la\\_non-relance\\_de\\_certains\\_demandeurs\\_d\\_emploi\\_sur\\_le\\_nombre\\_de\\_demandeurs\\_d\\_emploi\\_de\\_categories\\_A\\_et\\_A\\_BC\\_fin\\_aout\\_2013.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Estimation_de_l_impact_de_la_non-relance_de_certains_demandeurs_d_emploi_sur_le_nombre_de_demandeurs_d_emploi_de_categories_A_et_A_BC_fin_aout_2013.pdf).

### *1) Effet de l'incident ayant affecté la campagne de relances d'août 2013 sur les statistiques d'août 2013*

Sur la période d'actualisation relative au mois d'août 2013 (du 29 août au 16 septembre), 186 000 demandeurs d'emploi en catégories ABC en France métropolitaine n'ont pas été relancés à tort (par téléphone ou SMS). Parmi eux, près de la moitié (49 % exactement, soit 91 000) sont sortis des listes pour cessations d'inscription pour défaut d'actualisation. Les 51 % restants (95 000) ont actualisé leur situation, malgré l'absence de relance, et sont donc restés inscrits sur les listes fin août.

Or, on observe que la part des demandeurs d'emploi relancés qui n'actualisent pas leur situation (et sortent donc pour cessation d'inscription pour défaut d'actualisation) a varié sur la période récente (depuis début 2012) entre 27 % et 32 %. Cette part présente par ailleurs peu de variations saisonnières.

Pour estimer l'impact du dysfonctionnement dans les relances, on suppose donc que, si les 186 000 demandeurs d'emploi non relancés l'avaient été, seuls 27 % à 32 % d'entre eux (soit entre 50 000 et 59 000) seraient sortis des listes (part habituellement observée pour les demandeurs d'emploi faisant l'objet d'une relance), au lieu de 49 % (part observée en août 2013 pour les demandeurs d'emploi non relancés à tort). On obtient ainsi, par différence, que le dysfonctionnement aurait contribué à augmenter en août le nombre de sorties pour cessations d'inscriptions pour défaut d'actualisation dans une fourchette de 32 000 à 41 000<sup>2</sup>. En conséquence, on estime qu'il a eu un impact baissier de même ampleur (32 000 à 41 000) sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi en catégories ABC entre la fin juillet et la fin août 2013.

L'estimation présentée ci-dessus porte sur les données brutes (non corrigées des effets des variations saisonnières et des jours ouvrables). En appliquant les coefficients de correction pour variations saisonnières et jours ouvrables, on obtient une estimation de l'impact d'un même ordre de grandeur que sur les données brutes : **la non-relance de certains demandeurs d'emploi pour l'actualisation du mois d'août aurait eu un impact, à la baisse, sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi inscrits en catégories ABC entre la fin juillet et la fin août compris dans une fourchette de 32 000 à 41 000<sup>3</sup>.**

Cette méthode d'estimation repose sur l'hypothèse, raisonnable, selon laquelle les demandeurs d'emploi non relancés à tort avaient en moyenne les mêmes caractéristiques que les demandeurs d'emploi habituellement relancés, et donc auraient eu les mêmes comportements d'actualisation s'ils avaient été relancés. Elle vise à tirer parti au mieux de l'information disponible. Toutefois, le comportement qu'auraient eu les demandeurs d'emploi non relancés s'ils l'avaient été ne pouvant, par nature, être observé, elle se fonde nécessairement sur des hypothèses. Si ces hypothèses semblent suffisamment robustes pour pouvoir donner un ordre de grandeur de ces effets, cette estimation reste néanmoins entourée d'une certaine incertitude.

---

<sup>2</sup> 32 000 = 91 000 – 59 000 et 41 000 = 91 000 – 50 000.

<sup>3</sup> Le nombre de demandeurs d'emploi en catégories ABC a diminué de 62 700 entre juillet et août 2013.

## 2) Effet de l'incident ayant affecté la campagne de relances d'août 2013 sur les statistiques de septembre 2013

Bien que portant sur la seule campagne d'actualisation du mois d'août, cet incident affecte également les statistiques de demandeurs d'emploi du mois de septembre. **En particulier, il se traduit par un volume d'entrées sur les listes plus élevé, lié à la réinscription d'une partie des demandeurs d'emploi qui ne s'étaient pas actualisés fin août du fait de la non-relance, et affecte ainsi à la hausse l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi entre la fin août et la fin septembre 2013.**

A cet égard, on observe que, parmi les demandeurs d'emploi sortis pour cessations d'inscription pour défaut d'actualisation en août (au nombre de 221 000 en données brutes), la part de ceux qui se sont réinscrits en septembre est de :

- 24 % parmi les 130 000 qui avaient été relancés pour l'actualisation du mois d'août ;
- 33 % parmi les 91 000 qui n'avaient pas été relancés (à tort) pour l'actualisation du mois d'août.

Ces 91 000 demandeurs d'emploi qui sont sortis des listes fin août pour défaut d'actualisation sans avoir été relancés se décomposent entre :

- 32 000 à 41 000 dont on estime qu'ils auraient actualisé leur situation s'ils avaient été relancés (cf. estimation *supra*) ;
- 50 000 à 59 000 dont on estime qu'ils n'auraient pas actualisé leur situation, même s'ils avaient été relancés.

On peut supposer que cette dernière sous-population a des caractéristiques proches des 130 000 demandeurs d'emploi qui ont effectivement été relancés et n'ont pas actualisé leur situation, et devrait donc, en première analyse, avoir eu un taux de réinscription en septembre de l'ordre de 24 %.

**Sous cette hypothèse, on peut estimer qu'un peu moins de la moitié des 32 000 à 41 000 demandeurs d'emploi sortis des listes pour défaut d'actualisation fin août en raison de la non-relance se sont réinscrits sur les listes en septembre<sup>4</sup>, ce qui représente 16 000 à 18 000 entrées supplémentaires.** Cette estimation est cependant plus fragile que celle de l'effet de la non-relance sur le nombre de demandeurs d'emploi fin août (32 000 à 41 000), dans la mesure où elle repose sur cette dernière, tout en ajoutant des hypothèses supplémentaires sur les comportements de réinscription en septembre.

Comme chaque mois, l'ensemble des demandeurs d'emploi sortis des listes fin août pour défaut d'actualisation ont reçu, dans les jours qui ont suivi, un courrier de Pôle emploi les informant de leur désinscription. De plus, en raison du dysfonctionnement dans le processus des relances, Pôle emploi a pris contact avec l'ensemble des demandeurs d'emploi indemnisés sortis des listes pour défaut d'actualisation qui n'avaient pas été relancés. Enfin, des possibilités de réinscriptions intervenues début octobre (après l'annonce publique de l'incident), mais prenant effet en septembre, ont été facilitées. On peut donc raisonnablement

---

<sup>4</sup> Si, parmi les 91 000 demandeurs d'emploi sortis des listes pour défaut d'actualisation fin août sans avoir été relancés, 59 000 ont un taux de réinscription en septembre de 24%, le taux de réinscription des 32 000 autres doit être de 50 % pour que l'on observe (comme c'est le cas) un taux de réinscription de 33 % sur l'ensemble des 91 000 demandeurs d'emplois. En prenant l'autre extrémité de la fourchette de l'effet estimé fin août, si, parmi les 91 000 demandeurs d'emploi sortis des listes pour défaut d'actualisation sans avoir été relancés, 50 000 ont un taux de réinscription en septembre de 24 %, le taux de réinscription des 41 000 autres doit être de 44 %.

penser que, pour les demandeurs d'emploi non relancés le 11 septembre qui n'ont pas actualisé leur situation au titre du mois d'août et qui ne se sont pas réinscrits sur les listes par la suite, le dysfonctionnement a principalement eu pour effet d'anticiper de quelques semaines ou quelques mois leur sortie des listes.

**L'estimation de l'ampleur de l'ensemble des effets induits par l'incident sur les statistiques de septembre s'avère néanmoins plus délicate que celle des effets fin août.**

Outre la fragilité de l'estimation des effets de réinscriptions en septembre des demandeurs d'emploi affectés par la non-relance, les actions de Pôle emploi suite à la découverte du dysfonctionnement et l'écho médiatique de cet incident, rendu public par un communiqué de presse de Pôle emploi et la Dares le 30 septembre 2013, ont pu avoir un effet plus large sur le comportement de réinscription ou d'actualisation (pour le mois de septembre) des demandeurs d'emploi, y compris ceux non affectés par l'incident. Cet effet peut ainsi avoir également eu un impact sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi entre fin août et fin septembre.

Au total, une estimation de l'ensemble des effets de l'incident sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi entre fin août et fin septembre nécessiterait de faire des hypothèses non plus sur les seuls comportements d'actualisation fin août que l'on aurait observés en l'absence d'incident (hypothèse sous-jacente à l'estimation réalisée plus haut de l'effet sur les statistiques d'août), mais également sur les comportements de réinscriptions, de sorties, et d'actualisation pour le mois de septembre : ces hypothèses ne pourraient être qu'entourées d'une très grande marge d'incertitude.

**Pour ces raisons, il n'apparaît pas possible de quantifier précisément dans toutes ses dimensions l'impact haussier du dysfonctionnement sur les relances pour le mois d'août sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi entre fin août et fin septembre. Cet impact haussier est a minima de l'ordre de 16 000 à 18 000 pour l'ensemble des catégories ABC en France métropolitaine, du fait de la réinscription en septembre d'une partie des demandeurs d'emploi qui n'ont pas actualisé leur situation en août à la suite de la non-relance.**

\*

\*

\*

**Compte tenu des fluctuations à la baisse en août, puis à la hausse en septembre, induites par cet incident, l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi de la fin juillet à la fin septembre (sur deux mois) doit être privilégiée pour apprécier les tendances récentes sur le marché du travail.**