

# Assurance-emploi

## Prestations ordinaires



Service Canada



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

IN-200-02-06

# Autres publications disponibles

*Assurance-emploi – Prestations de maternité, parentales et de maladie*

*Assurance-emploi – Prestations de compassion*

*Assurance-emploi – Enseignants et enseignantes*

*Assurance-emploi – Pêche*

*Assurance-emploi – Canadiens résidant ou travaillant à l'extérieur du Canada*

*Assurance-emploi – Processus d'appel*

*Assurance-emploi – Travail pour le compte d'un parent*

*Assurance-emploi – Supplément familial*

*Assurance-emploi – Remboursement des prestations au moment de la déclaration de revenus*

*Assurance-emploi – Les semaines réduites de travail*

*Assurance-emploi – Les travailleurs indépendants (y compris les agriculteurs)*

*Assurance-emploi – Information concernant les paiements d'assurance-emploi*

*Déclarer sa rémunération pendant une période de prestations d'assurance-emploi*

*Votre numéro d'assurance sociale – Protégez-le*

Ces publications sont disponibles en supports multiples (gros caractères, cassette audio, Braille et disquettes) en français et en anglais.

Veuillez composer le **1 866 386-9624 (sans frais)** sur un téléphone à clavier.

Vous pouvez obtenir d'autres exemplaires de ces publications, en indiquant le numéro du catalogue du Ministère **IN-200-02-06**, au :

## **Centre de renseignements**

Ressources humaines et

Développement social Canada

140, Promenade du Portage

Phase IV, niveau 0

Gatineau (Québec)

K1A 0J9

**Télécopieur** : (819) 953-7260

**Courriel** : publications@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Assurance-emploi :

1 800 808-6352; servicecanada.gc.ca

Service Canada :

1 800 O-Canada (1 800 622-6232); servicecanada.gc.ca

ATME ou téléscripteur (appareil de télécommunication pour les personnes qui ont des troubles de l'ouïe ou de la parole) :

1 800 926-9105

Guichet emplois : guichetemplois.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada 2004

Imprimé au Canada

---

# Table des matières

---

Page

## Section I

Introduction .....	1
Renseignements importants sur les projets pilotes .....	2
Réponses rapides .....	3

## Section II

Qui est admissible? .....	4
Où présenter une demande? .....	4
Comment et quand présenter une demande? .....	4
Numéro d'assurance sociale .....	5
Période d'attente de deux semaines .....	5
Code d'accès .....	6
Comment recevoir des prestations? .....	6
Versement des prestations .....	7
Renseignements sur la demande de prestations .....	8
Nombre d'heures de travail requis pour être admissible .....	9
Cotisations .....	11

## Section III

Pendant combien de temps pouvez-vous recevoir des prestations? .....	13
Combien allez-vous recevoir? .....	15
Taux de prestations supérieur .....	15
Comment calculons-nous votre rémunération assurée moyenne? .....	15
Petites semaines .....	18

Sources de revenu .....	18
Rémunération pendant la période de prestations .....	18
Indemnité de départ .....	20
Départ volontaire ou congédiement pour inconduite .....	21
Réduction de l'effectif .....	22
Conflits de travail .....	22
Remboursement des prestations au moment de la déclaration de revenus (recouvrement) .....	23

## **Section IV**

Protéger le régime d'assurance-emploi – avec votre aide ....	25
Des erreurs sont toujours possibles .....	25
Absence du Canada .....	26
Fraude au détriment du fonds de l'assurance-emploi ....	27
Intérêts .....	27

## **Section V**

Responsabilités et droits .....	30
Appels .....	31

## **Section VI**

Comment nous rejoindre .....	33
Où trouver des emplois .....	34
Sites Internet .....	34

---

# Section I

## Introduction

Cette brochure décrit les règles applicables aux prestations régulières d'assurance-emploi. Prenez quelques minutes pour la lire. Vous verrez qu'on y explique le nombre des heures d'emploi assurable nécessaires pour avoir droit aux prestations, notre méthode de calcul de votre taux de prestations et la durée de la période pendant laquelle vous toucherez des prestations. Nous y indiquons également nos numéros d'appel sans frais et nos adresses Internet. De plus, la brochure vous présente une description pratique de notre service téléphonique, qui répondra automatiquement à bon nombre de vos questions.

La brochure renferme également des renseignements généraux essentiels sur les programmes de l'assurance-emploi ainsi que sur vos droits et responsabilités.

N'oubliez pas que c'est maintenant Service Canada qui est responsable de la prestation des services de l'assurance-emploi. Service Canada, c'est le nouveau réseau de prestation des services du gouvernement du Canada, qui regroupe toute une gamme de prestations et de services fédéraux pour répondre à vos besoins.

Pour vous renseigner sur Service Canada, appelez au 1 800 O-Canada ou visitez-nous en ligne à : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca).

Si vous avez des questions relatives à l'assurance-emploi, veuillez appeler le 1 800 808-6352 ou visitez-nous en ligne à : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca).

---

## Renseignements importants sur les projets pilotes

Conformément à la *Loi sur l'assurance-emploi*, dès que le Cabinet nous donne son approbation, nous pouvons mettre en œuvre des projets pilotes de courte durée (au plus trois ans). Ces projets pilotes doivent avoir pour objet de vérifier les répercussions des modifications qui pourraient être apportées à la *Loi sur l'assurance-emploi* ou à son règlement d'application, pour que ceux-ci correspondent mieux à l'emploi, aux pratiques, aux tendances et aux profils de l'industrie. De plus, ils doivent représenter la seule manière de vérifier les répercussions qu'une modification du programme pourrait avoir sur les employés, les employeurs et les prestataires.

Les projets pilotes peuvent être réalisés dans des secteurs géographiques précis ou à l'échelle nationale.

Quand vous demandez des prestations d'assurance-emploi et que vous remplissez les conditions pour participer à un projet pilote qui serait réalisé dans votre région, nous vous en informons ou nous ajustons automatiquement votre demande pour nous assurer que vous êtes inscrit au projet et que vous recevez toutes les prestations auxquelles vous avez droit. Un projet pilote peut avoir pour effet d'augmenter vos prestations et/ou de réduire les heures nécessaires pour remplir les conditions requises; il peut aussi entraîner une hausse du nombre de semaines pendant lesquelles les prestations vous seront versées.

Pour vous renseigner sur les projets pilotes qui pourraient s'appliquer à vous, faites le numéro d'appel sans frais de l'assurance-emploi ou rendez-vous au Centre Service Canada local.

---

## Réponses rapides

**Q.** Où dois-je présenter ma demande de prestations?

**R.** Sur Internet, à l'adresse [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut ou sur l'icône de l'assurance-emploi), ou à tout Centre Service Canada.

**Q.** Quand devrais-je la présenter?

**R.** Remplissez une demande dès que vous êtes sans travail (consultez la page 4).

**Q.** Quand vais-je recevoir mon premier paiement?

**R.** Si vous nous avez fourni tous les renseignements et documents requis en présentant votre demande et que vous avez droit à des prestations, vous devriez recevoir votre premier paiement dans les 28 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre demande de prestations (consultez la page 7).

**Q.** Combien puis-je recevoir?

**R.** Le taux de base pour le calcul des prestations s'établit à 55 % de la rémunération hebdomadaire assurable moyenne pour la plupart des prestataires. Pour les prestataires qui ont un faible revenu familial et qui reçoivent la Prestation fiscale canadienne pour enfants de l'Agence du revenu du Canada (ARC), le taux pourrait être plus élevé (consultez la page 15).

**Q.** Comment serai-je payé?

**R.** Vous devez remplir une déclaration pour prouver que vous continuez d'avoir droit aux prestations régulières : par Internet, à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut), ou par téléphone, au 1 800 431-5595 (consultez la page 7).

**Q.** Combien d'heures de travail dois-je accumuler pour être admissible aux prestations?

**R.** Dans la plupart des cas, vous devez avoir accumulé un minimum de 420 à 700 heures. Dans certains cas, il vous faudra 910 heures de travail pour être admissible (consultez la page 9).

**Q.** Pendant combien de temps puis-je recevoir des prestations?

**R.** Pendant une période variant de 14 à 45 semaines (consultez la page 13).

---

# Section II

## Qui est admissible?

Vous pouvez recevoir des prestations régulières si vous perdez votre emploi sans en être responsable et que vous ne pouvez pas en trouver un autre. Vous devez toutefois présenter une demande et satisfaire à ces exigences :

- avoir cotisé au Compte d'assurance-emploi;
- avoir été sans travail ni rémunération pendant au moins sept jours consécutifs;
- avoir travaillé pendant le nombre d'heures requis. Ce nombre varie selon votre lieu de résidence et le taux de chômage en vigueur dans votre région.

## Où présenter une demande?

Présentez votre demande par Internet, à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut), ou rendez-vous au Centre Service Canada local (pour trouver quel est le centre le plus proche, téléphonez au 1 800 O-Canada (1 800 622-6232)).

## Comment et quand présenter une demande?

Si vous avez reçu votre relevé d'emploi (RE)<sup>1</sup> de votre dernier employeur, vous devez présenter une demande dès que vous avez cessé de travailler. Si votre employeur ne vous a pas remis de RE dans les 14 jours suivant votre dernier jour de travail, vous

---

<sup>1</sup> Votre employeur doit vous remettre ce formulaire où seront indiquées la durée de votre emploi et la rémunération qui vous a été versée. Si vous avez plus d'un RE (par exemple, si vous avez travaillé pour plusieurs employeurs au cours des 52 dernières semaines ou depuis votre dernière demande), joignez-les tous à votre demande.



---

pouvez déposer votre demande **après** que 14 jours se sont écoulés, mais vous devrez fournir une preuve de travail, y compris vos talons de chèque. **Tarder** à présenter votre demande plus de quatre semaines après votre dernier jour de travail, risque de vous faire perdre des prestations. En plus de votre RE, vous devrez fournir votre numéro d'assurance sociale (NAS) ainsi que des renseignements complets sur votre compte bancaire (à l'aide d'un chèque ou d'un relevé) afin que vos prestations d'assurance-emploi puissent être déposées automatiquement dans votre compte bancaire (dépôt direct).

## Numéro d'assurance sociale

Votre numéro d'assurance sociale (NAS) n'est pas une pièce d'identité. C'est un numéro d'identification personnel pour certains programmes fédéraux, tels que l'assurance-emploi et l'impôt sur le revenu. Vous n'avez pas besoin de porter votre carte d'assurance sociale sur vous. Gardez-la dans un endroit sûr où vous ne risquez pas de la perdre ni de vous la faire voler.

## Période d'attente de deux semaines

Lorsque vous aurez présenté votre demande de prestations régulières, il y aura une période de deux semaines au début de votre période de prestations où aucune prestation ne vous sera payée. Si vous touchez une rémunération durant cette période de deux semaines, une partie de cette rémunération ou la totalité de celle-ci sera déduite de vos prestations des trois premières semaines (nous déduirons un montant qui pourrait être équivalent à votre taux hebdomadaire de prestations).

---

## Code d'accès

Vous recevrez un code d'accès personnel. Ce code sera imprimé dans la zone ombragée au bas de la première lettre que nous vous enverrons par la poste après le dépôt de votre demande. Que vous utilisiez Internet ou les services téléphoniques pour vous informer de l'état de votre demande ou pour remplir vos déclarations, vous aurez besoin de ce code et de votre numéro d'assurance sociale (NAS). Votre code d'accès, c'est votre signature électronique. Vous devez le conserver en lieu sûr, à un endroit autre que votre carte d'assurance sociale. Ne le communiquez à personne. Quelqu'un pourrait obtenir à votre insu des renseignements sur votre demande ou prendre des mesures concernant vos prestations, et vous en seriez responsable.

## Comment recevoir des prestations?

Vous devez transmettre une déclaration par Internet, par voie téléphonique ou par courrier toutes les deux semaines. Ces déclarations sont très importantes, puisque sans elles, les paiements réguliers ne peuvent être émis.

Peu de temps après avoir présenté votre demande d'assurance-emploi, vous recevrez un avis par la poste, dans lequel on vous indiquera la date à laquelle vous devez produire votre première déclaration ainsi que les étapes à suivre pour transmettre cette dernière à l'aide du Service de déclaration par Internet, à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut) ou en vous servant du Service de déclaration par téléphone, au numéro sans frais **1 800 431-5595** (choisir l'option 1 pour obtenir une démonstration ou l'option 2 pour remplir votre déclaration).

---

Que vous présentiez votre déclaration par Internet ou à l'aide d'un téléphone à clavier, vous devrez répondre aux questions qui vous sont posées relativement à l'emploi. Une fois que vous aurez terminé votre déclaration, le système vous indiquera la date de votre prochaine déclaration. Notez-la dans votre agenda. Vous ne pourrez présenter votre déclaration avant cette date.

**Il est important que vous remplissiez vos déclarations dans les trois semaines suivant la date qui vous a été communiquée, sinon cela pourrait avoir un effet sur vos paiements.**

S'il vous est impossible de transmettre votre déclaration par Internet ou par téléphone, vous devrez l'envoyer par la poste, auquel cas vous recevrez la fiche à remplir et les instructions nécessaires. Veuillez ne pas inscrire une date antérieure à la date déjà indiquée ni expédier votre déclaration à l'avance, car le paiement pourrait être retardé de ce fait.

## **Versement des prestations**

Un versement ne peut être émis à votre nom si vous n'avez pas rempli au préalable votre déclaration. Nous versons habituellement les prestations directement dans le compte bancaire du prestataire. Si vous nous avez envoyé tous les renseignements nécessaires et si vous avez droit aux prestations d'assurance-emploi, vous devriez recevoir votre premier paiement dans les 28 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre demande de prestations. Les versements subséquents seront effectués deux jours ouvrables après que vous aurez rempli votre déclaration (par Internet ou par téléphone).

Lorsque la déclaration est envoyée par la poste, le virement sur le compte est effectué deux jours ouvrables après le traitement de votre déclaration. Dans l'impossibilité d'un virement automatique de la prestation, le chèque est envoyé par la poste.

---

Si vous avez demandé des prestations, mais que vous n'avez pas encore fourni le numéro de votre compte bancaire (spécimen de chèque ou état de compte), visitez sur Internet la page Mes renseignements d'assurance-emploi en direct ([servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca); cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut) ou appelez notre ligne sans frais au **1 800 808-6352** et communiquez vos renseignements à un agent.

**Il faut nous prévenir lorsque vous changez de compte bancaire ou que vous déménagez.**

## **Renseignements sur la demande de prestations**

Si vous souhaitez obtenir de l'information sur votre demande d'assurance-emploi, rendez-vous sur la page Mes renseignements d'assurance-emploi (a.-e.) en direct, à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Formulaires et services en ligne* dans la barre de menus du haut de la page). Grâce à ce service, vous pouvez consulter et mettre à jour vos renseignements personnels, notamment votre adresse postale, votre numéro de téléphone et vos renseignements bancaires, en vue du dépôt direct. Ce service vous dirige également vers d'autres services, comme le Service de déclaration par Internet, la Demande de prestations d'assurance-emploi en direct et le Guichet emplois.

Vous pouvez également obtenir des renseignements sur votre demande de prestations en téléphonant à notre service d'information téléphonique, au 1 800 808-6352 et en choisissant l'option 1.

---

## Nombre d'heures de travail requis pour être admissible

Comme le régime d'assurance-emploi est fondé sur les heures de travail rémunéré, il tient compte de la grande variété de situations d'emploi possibles, comme le travail à temps partiel, les horaires prolongés et les semaines de travail comprimées.

Le principe du régime fondé sur les heures est simple : que vous travailliez à temps plein, à temps partiel, comme saisonnier ou occasionnellement tout au long de l'année, vous pouvez accumuler vos heures de travail pour établir votre droit à des prestations d'assurance-emploi. Cette méthode s'applique également aux heures supplémentaires, qui sont comptabilisées une à une, quel que soit le taux de rémunération. De plus, tous les types de congé payé sont assurables en fonction du nombre d'heures qui auraient normalement été travaillées pendant la période visée, sans égard au taux de rémunération applicable.

Selon le taux de chômage en vigueur dans la région, la plupart des gens doivent avoir accumulé entre 420 et 700 heures d'emploi assurable, que ce soit au cours des 52 dernières semaines ou depuis le début de leur dernière période de prestations — la plus courte période étant retenue — pour avoir droit aux prestations d'assurance-emploi. Dans certains cas, il faut accumuler 910 heures d'emploi assurable pour y avoir droit. Également, les infractions commises dans le cadre de demandes d'assurance-emploi antérieures peuvent entraîner une augmentation du nombre d'heures requis pour avoir droit aux prestations (consultez la section IV). Voir la liste des exceptions à la suite du tableau 1.

---

**Tableau 1**

Taux de chômage régional	Nombre d'heures d'emploi assurable requis au cours des 52 dernières semaines
6 % et moins	700 heures
6,1 % à 7 %	665 heures
7,1 % à 8 %	630 heures
8,1 % à 9 %	595 heures
9,1 % à 10 %	560 heures
10,1 % à 11 %	525 heures
11,1 % à 12 %	490 heures
12,1 % à 13 %	455 heures
13,1 % et plus	420 heures

## Exceptions

S'il s'agit de votre tout premier emploi et que vous le perdez, vous êtes considéré comme étant un « nouvel arrivant » au chapitre de l'assurance-emploi et il vous faudra davantage d'heures d'emploi assurable pour être admissible. Ainsi, vous devrez avoir accumulé au moins 910 heures au cours des 52 dernières semaines.

- Si vous demandez des prestations de maladie, de maternité ou parentales, il vous faudra avoir accumulé 600 heures d'emploi assurable. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la publication *Assurance-emploi — NOUVELLES prestations de maternité, parentales, de maladie ou Assurance-emploi — prestations de compassion*.

- 
- S'il s'agit d'un retour sur le marché du travail après une absence de deux ans<sup>2</sup>, vous êtes considéré comme étant une personne qui redevient membre de la population active pour l'assurance-emploi; vous devrez, dans la plupart des cas, avoir accumulé un minimum de 910 heures d'emploi assurable au cours des 52 dernières semaines, SAUF si vous avez déjà touché au moins une semaine de prestations de maternité ou parentales.
  - Si vous réintégrez le marché du travail et n'avez pas accumulé suffisamment d'heures pour avoir droit aux prestations régulières d'assurance-emploi et que vous avez touché des prestations de maternité ou parentales au moins pendant une semaine au cours des quatre dernières années, il est possible que vous ne soyez pas considéré comme étant une personne qui redevient membre de la population active, auquel cas la règle des 910 heures ne serait peut-être pas applicable. Pour avoir droit aux prestations régulières d'assurance-emploi, vous devrez avoir accumulé le nombre d'heures minimal requis, selon votre taux de chômage régional (consultez la page 10), comme tous les autres prestataires réguliers.

## Cotisations

Vous devrez payer des cotisations sur tous vos gains jusqu'à ce que votre rémunération annuelle atteigne un maximum de 39 000 \$. Cela représente des retenues de 1,87 \$ par tranche de rémunération de 100 \$, jusqu'à ce que votre salaire annuel atteigne 39 000 \$. Par la suite, vous n'aurez plus de cotisations à payer. Par exemple, si vous gagnez 52 000 \$ par année, des cotisations d'assurance-emploi seront retenues sur les premiers 39 000 \$. Si vous avez une rémunération hebdomadaire régulière de 1 000 \$, vous ne paierez des cotisations que de janvier à septembre, et n'aurez plus de cotisations à verser pendant le reste de l'année.

<sup>2</sup> Dans certains cas, même si vous n'avez pas été absent du marché du travail pendant deux années complètes, il est possible que vous ayez tout de même besoin d'un minimum de 910 heures de travail pour avoir droit aux prestations d'assurance-emploi. Vérifiez auprès du Centre Service Canada local.

---

Le taux de cotisation pour le Québec s'établit à 1,53 \$. Il est inférieur à ce s'appliquant ailleurs au Canada parce que, des janvier 2006, le Québec offrira se propres prestations parentales.



---

# Section III

## Pendant combien de temps pouvez-vous recevoir des prestations?

La durée de vos prestations dépend des facteurs suivants :

- le taux de chômage dans votre région;
- la durée de votre période de travail, que ce soit au cours des 52 dernières semaines ou depuis le début de votre dernière demande de prestations – la période la plus courte étant retenue.

**Plus vous travaillez d’heures, plus la durée de votre période de prestations d’assurance-emploi augmente.**

Vos semaines de prestations dépendent du nombre d’heures assurables que vous avez accumulées et du taux de chômage applicable dans votre région lorsque vous avez présenté votre demande de prestations. Vous pouvez recevoir des prestations pendant une période variant de 14 à 45 semaines, dans une période de 52 semaines.

**Prestations de maternité, parentales et de maladie combinées à des prestations régulières d’assurance-emploi.**

Vous pouvez recevoir des prestations régulières d’assurance-emploi combinées à des prestations de maternité, parentales ou de maladie jusqu’à un maximum de 50 semaines. Si vous êtes dans cette situation et que vous voulez en savoir plus, téléphonez au **1 800 808-6352** ou rendez-vous au Centre Service Canada local.

## Tableau 2

Nombre de semaines d'admissibilité

Taux de chômage dans la région du prestataire												
Heures d'emploi admissible	6% et moins	Plus de 6% à 7%	Plus de 7% à 8%	Plus de 8% à 9%	Plus de 9% à 10%	Plus de 10% à 11%	Plus de 11% à 12%	Plus de 12% à 13%	Plus de 13% à 14%	Plus de 14% à 15%	Plus de 15% à 16%	Plus de 16%
420-454									26	28	30	32
455-489								24	26	28	30	32
490-524							23	25	27	29	31	33
525-559						21	23	25	27	29	31	33
560-594					20	22	24	26	28	30	32	34
595-629				18	20	22	24	26	28	30	32	34
630-664			17	19	21	23	25	27	29	31	33	35
665-699		15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35
700-734	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36
735-769	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36
770-804	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37
805-839	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37
840-874	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38
875-909	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38
910-944	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39
945-979	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39
980-1014	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40
1015-1049	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40
1050-1084	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41
1085-1119	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41
1120-1154	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42
1155-1189	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42
1190-1224	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43
1225-1259	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43
1260-1294	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44
1295-1329	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44
1330-1364	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43	45
1365-1399	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43	45
1400-1434	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	45
1435-1469	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43	45	45
1470-1504	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	45	45
1505-1539	27	29	31	33	35	37	39	41	43	45	45	45
1540-1574	28	30	32	34	36	38	40	42	44	45	45	45
1575-1609	29	31	33	35	37	39	41	43	45	45	45	45
1610-1644	30	32	34	36	38	40	42	44	45	45	45	45
1645-1679	31	33	35	37	39	41	43	45	45	45	45	45
1680-1714	32	34	36	38	40	42	44	45	45	45	45	45
1715-1749	33	35	37	39	41	43	45	45	45	45	45	45
1750-1784	34	36	38	40	42	44	45	45	45	45	45	45
1785-1819	35	37	39	41	43	45	45	45	45	45	45	45
1820-	36	38	40	42	44	45	45	45	45	45	45	45

---

## Combien allez-vous recevoir?

Le taux de base pour le calcul des prestations s'établit à 55 % de la rémunération assurable moyenne, le versement maximal étant de 413 \$ par semaine. Selon votre situation personnelle, votre taux de prestations pourrait être supérieur à 55 %, mais le montant maximal demeure inchangé.

### Taux de prestations supérieur

Si vous êtes membre d'une famille à faible revenu (revenu net inférieur à 25 921 \$), que vous avez des enfants et que vous recevez la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) de l'ARC, votre taux de prestations pourrait atteindre 80 %. Veuillez consulter le feuillet d'information *Assurance-emploi – Supplément au revenu familial*.

## Comment calculons-nous votre rémunération assurable moyenne?

Le montant de votre chèque de prestations hebdomadaires dépendra de votre rémunération au cours des 26 dernières semaines consécutives.

Le montant de vos prestations hebdomadaires sera calculé comme suit :

1. Nous prenons en compte votre rémunération totale pour les 26 dernières semaines consécutives, soit jusqu'à votre dernier jour de travail.
2. Nous considérons le nombre de semaines au cours desquelles vous avez travaillé pendant les 26 dernières semaines consécutives.

- 
3. Nous déterminons le taux de chômage de votre région ainsi que le dénominateur minimal applicable à ce taux de chômage (consultez le tableau à la page 14).
  4. Pour obtenir votre rémunération hebdomadaire assurable moyenne, nous divisons votre rémunération totale des 26 dernières semaines consécutives par le plus élevé des deux nombres suivants :
    - a) le nombre de vos semaines de travail au cours des 26 dernières semaines consécutives;
    - b) le dénominateur minimal.
  5. Nous multiplions ensuite le résultat par 55 % ou 80 % (selon le taux de prestations applicable dans votre cas) pour déterminer le montant de vos prestations hebdomadaires. Le montant maximal est de 413 \$ par semaine.

### Tableau des dénominateurs

Taux de chômage dans votre région	Dénominateur minimal
0 % à 6 %	22
6,1 % à 7 %	21
7,1 % à 8 %	20
8,1 % à 9 %	19
9,1 % à 10 %	18
10,1 % à 11 %	17
11,1 % à 12 %	16
12,1 % à 13 %	15
13,1 % et plus	14

## Exemple A

1. Au cours des 26 dernières semaines consécutives, vous avez travaillé 26 semaines et gagné une somme de 10 400 \$.
2. Vous vivez dans une région où le taux de chômage est de 13,1 %; le dénominateur minimal est donc de 14.
3. Pour obtenir votre rémunération hebdomadaire moyenne, votre rémunération totale (10 400 \$) sera divisée par 26 (le nombre de semaines de travail), puisque celui-ci est supérieur au dénominateur (10 400 \$ divisé par 26 = 400 \$).
4. Si votre taux de prestations de base est 55 %, vous pourriez recevoir des prestations de 220 \$ par semaine (55 % de 400 \$).

## Exemple B

1. Au cours des 26 dernières semaines consécutives, vous avez travaillé 12 semaines et gagné une somme de 3 600 \$.
2. Vous vivez dans une région où le taux de chômage est de 13,1 %; le dénominateur minimal est donc de 14.
3. Pour obtenir votre rémunération hebdomadaire moyenne, votre rémunération totale (3 600 \$) sera divisée par 14 (le dénominateur minimal), puisque celui-ci est supérieur au nombre de semaines de travail (3 600 \$ divisé par 14 = 257 \$).
4. Si votre taux de prestations de base est 55 %, vous pourriez recevoir des prestations de 141 \$ par semaine (55 % de 257 \$).

## Exemple C

1. Au cours des 26 dernières semaines, vous avez travaillé 17 semaines et gagné une somme de 5 100 \$.
2. Vous vivez dans une région où le taux de chômage est de 11,5 %; le dénominateur est donc de 16.
3. Pour obtenir votre rémunération hebdomadaire moyenne, votre rémunération totale (5 100 \$) sera divisée par le nombre de semaines de travail (17), puisque celui-ci est supérieur au dénominateur (5 100 \$ divisé par 17 = 300 \$).
4. Si votre taux de prestations de base est 55 %, vous pourriez recevoir des prestations de 165 \$ par semaine (55 % de 300 \$).

---

## Petites semaines

Lorsque vous avez droit à des prestations d'assurance-emploi et qu'on calcule le montant de vos prestations, on ne tiendra pas compte, dans la mesure du possible, des semaines pendant lesquelles vous avez gagné moins de 225 \$.

Cette mesure permettra d'augmenter le montant auquel vous aurez droit. Nota : Prenez soin de ne pas totaliser la rémunération de plus d'une semaine, ce qui est considéré comme étant une fausse déclaration et pourrait donner lieu à des pénalités infligées, en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*. (Pour plus de renseignements, voir le feuillet d'information relatif aux petites semaines.)

## Sources de revenu

Deux types de revenus pourraient avoir une incidence sur vos prestations d'assurance-emploi : les revenus gagnés pendant que vous touchez des prestations d'assurance-emploi et les sommes que vous verse votre employeur lorsque vous cessez d'occuper votre emploi (indemnité de départ). De plus, n'oubliez pas que toute rémunération gagnée pendant la période d'attente sera déduite intégralement des trois premières semaines de prestations payables.

## Rémunération pendant la période de prestations

Vous savez sans doute que l'on ne peut pas travailler à temps plein et toucher en même temps des prestations régulières d'AE. Cependant, vous pouvez conserver une partie de vos prestations lorsque vous travaillez à temps partiel. Si vous recevez des prestations régulières, vous pouvez gagner un montant correspondant à 25 % de vos prestations hebdomadaires, ou 50 \$, le plus élevé des deux étant retenu, sans que les prestations auxquelles vous avez droit pour la semaine ne soient réduites.

---

Au-delà de cette limite, votre rémunération sera déduite intégralement de vos prestations hebdomadaires.

Si vous travaillez pendant que vous touchez des prestations d'assurance-emploi, vous devez déclarer exactement votre rémunération et le nombre de vos heures de travail pour la semaine pendant laquelle vous avez réellement travaillé. Prenez soin de ne pas combiner les heures et la rémunération de plus d'une semaine. Si vous constatez que vous avez commis une erreur, dites-le-nous immédiatement, pour que nous puissions apporter les corrections nécessaires. (Vous déclarez votre rémunération au moyen de vos cartes de déclaration – consultez la page 6.)

Le montant de vos prestations d'assurance-emploi pourrait être réduit si vous touchez d'autres sommes pendant votre période de prestations, notamment :

- des dommages-intérêts pour congédiement injustifié;
- une indemnité de rappel au travail;
- une somme versée à titre d'acompte;
- les revenus d'un travail indépendant;
- les revenus de retraite provenant d'un régime de pension de l'employeur, d'une pension pour service militaire ou dans une force policière, du Régime de pensions du Canada ou du Régime des rentes du Québec, ou encore de régimes provinciaux liés à l'emploi.

Les revenus de pension suivants n'ont aucune incidence sur vos prestations régulières :

- les paiements de pension provenant de vos REER privés;
- les pensions d'invalidité;
- les prestations de survivant ou de personne à charge.

---

## Indemnité de départ

Vous avez peut-être reçu une indemnité de départ, une paye de vacances ou une indemnité qui a été versée dans votre REER au moment de votre cessation d'emploi. Ces sommes peuvent retarder la date à laquelle vous commencerez à toucher des prestations. Vous devriez tout de même présenter une demande de prestations dès que vous êtes sans travail. Si vous avez touché, par exemple, une indemnité de départ correspondant à douze semaines de rémunération, qu'il s'agisse d'un montant forfaitaire ou d'un montant hebdomadaire, le versement de vos prestations régulières sera reporté de douze semaines.

Il est également possible que vous receviez une indemnité de départ, une paye de vacances ou une indemnité de fin d'emploi après avoir présenté une demande de prestations. Ces sommes doivent également être déclarées.

Toutefois, vous pouvez être dans une situation où vous ne savez pas si vous recevrez l'indemnité de départ qui vous est due (par exemple, si votre employeur fait faillite). Vous pourriez être tenu de rembourser une partie ou la totalité des prestations d'assurance-emploi que vous avez reçues si une indemnité de départ vous était versée éventuellement. Si vous croyez être dans cette situation, communiquez avec le Centre Service Canada local.

Si vous recevez une paye de vacances ou une rémunération tenant lieu de préavis à la suite d'une mise à pied, ces gains sont assurables et inclus dans le calcul de votre rémunération assurable moyenne (consultez la page 15). Si ces sommes sont beaucoup plus élevées que vos autres gains, certaines restrictions peuvent s'appliquer à votre cas. Vous pouvez obtenir plus de renseignements auprès du Centre Service Canada local.



---

## Départ volontaire ou congédiement pour inconvénient

Si vous quittez votre emploi volontairement sans justification ou que vous êtes congédié pour inconvénient, vous n'avez peut-être pas droit à des prestations d'assurance-emploi. Voici les situations les plus fréquentes que nous pourrions considérer comme étant une justification :

- harcèlement, de nature sexuelle ou autre;
- nécessité d'accompagner son conjoint ou un enfant à charge vers un autre lieu de résidence;
- discrimination;
- conditions de travail dangereuses pour la santé ou la sécurité;
- nécessité de prendre soin d'un enfant ou d'un proche parent;
- quasi-certitude d'obtenir un autre emploi dans un avenir immédiat;
- modifications importantes apportées aux conditions d'emploi, ayant une incidence sur la rémunération;
- trop d'heures supplémentaires ou non-rémunération de celles-ci;
- modifications importantes apportées aux fonctions;
- relations conflictuelles avec un supérieur et dont la cause ne vous est pas essentiellement imputable;
- pratiques de votre employeur contrevenant à la loi;
- discrimination relative à l'emploi en raison de l'appartenance à une association, à une organisation ou à un syndicat de travailleurs;
- incitation induite de la part de votre employeur ou de vos collègues à quitter votre emploi.

---

D'autres circonstances raisonnables pourraient être considérées comme étant une justification de départ volontaire. Certains des exemples énumérés à la page 22 peuvent justifier l'abandon volontaire d'un emploi, mais faire douter ensuite de votre disponibilité pour travailler. En cas d'incertitude, vous pouvez communiquer avec le Centre Service Canada local.

## **Réduction de l'effectif**

Lorsqu'une entreprise décide de réduire son effectif, l'assurance-emploi peut être utile, tant pour l'entreprise que pour ses employés. Si votre employeur réduit son effectif et vous offre la possibilité de quitter votre emploi afin de protéger celui d'un autre employé, il est possible que vous ayez droit aux prestations d'assurance-emploi même si vous quittez votre emploi. L'employeur doit alors démontrer que la mise à pied sera permanente et que votre départ permet de protéger l'emploi d'une autre personne.

Si vous êtes visé par une réduction d'effectif, vous êtes mieux de communiquer avec un agent d'assurance-emploi afin de vous assurer que l'on tiendra compte de toutes les conditions qui peuvent vous toucher. Ne tenez rien pour acquis.

## **Conflits de travail**

Si une grève, un lock-out ou une autre forme d'arrêt de travail liée à un conflit de travail vous fait perdre votre emploi ou vous empêche de travailler, vous n'avez habituellement pas droit à des prestations d'assurance-emploi. Il en est ainsi, peu importe que vous soyez syndiqué ou non et que votre emploi soit à temps partiel ou à temps plein.

---

Vous pourriez toutefois avoir droit à des prestations si :

- vous ne participez pas au conflit (refus de travailler, piquetage, etc.);
- vous ne contribuez pas directement au financement du conflit;
- vous n'êtes pas directement intéressé par le conflit (c.-à-d. que le règlement du conflit ne changera rien à votre salaire ni à vos conditions de travail).

Si vous participez à un conflit de travail, vous n'êtes pas admissible à l'assurance-emploi jusqu'à ce que :

- la grève ou le lock-out soit terminé;
- vous ayez trouvé un autre emploi régulier pour lequel vous payez des cotisations d'assurance-emploi.

Si vous aviez déjà pris des dispositions pour obtenir un congé approuvé avant le début de l'arrêt de travail – par exemple, un congé de maladie, un congé de maternité, un congé parental ou un congé de formation autorisée, vous pouvez encore avoir droit à des prestations d'assurance-emploi.

## **Remboursement des prestations au moment de la déclaration de revenus (recouvrement)**

Selon votre revenu annuel net, vous pouvez être tenu de rembourser une partie ou la totalité des prestations d'assurance-emploi que vous aurez reçues. Ce remboursement se fera au moment où vous remplirez votre déclaration de revenus.

Trois changements ont été apportés au remboursement des prestations; ces changements sont en vigueur depuis l'année d'imposition 2000.

- 
- Si vous avez gagné moins de 48 750 \$ (revenu net) au cours de l'année d'imposition précédente, vous n'aurez pas à rembourser les prestations d'assurance-emploi. Si vous avez gagné plus que ce montant, vous devrez rembourser 30 % de votre revenu net excédant 48 750 \$, ou 30 % du total des prestations régulières ou de pêcheur qui vous ont été versées au cours de l'année d'imposition, selon le moins élevé de ces deux montants.
  - Si vous êtes un nouveau prestataire, vous n'êtes pas obligé de rembourser les prestations. (Par nouveau prestataire, on entend une personne qui a reçu moins d'une semaine de prestations régulières ou de prestations de pêcheur au cours des dix dernières années d'imposition.)
  - Si vous n'avez touché que des prestations de maternité, de maladie ou parentales, vous n'aurez pas à les rembourser.

Il est important de se rappeler que le recouvrement s'applique à une année d'**imposition** et aux prestations d'assurance-emploi versées au cours de cette année.

---

# Section IV

## Protéger le régime d'assurance-emploi – avec votre aide

Service Canada prend au sérieux sa responsabilité à l'égard de l'administration de l'assurance-emploi. La protection de l'assurance-emploi contre les abus constitue une grande partie de cette responsabilité. Avec votre aide, nous pouvons réduire les abus et faire en sorte que le régime d'assurance-emploi soit utilisé comme il devrait l'être, c'est-à-dire comme une mesure de soutien temporaire quand les gens se retrouvent sans emploi.

Pour nous assurer de la protection de l'assurance-emploi et dissuader les gens de l'utiliser à mauvais escient, nous travaillons avec les employeurs et les prestataires pour garantir l'exactitude de l'information

### Des erreurs sont toujours possibles

Vous pouvez vous tromper en produisant votre déclaration par téléphone ou par Internet ou en remplissant le formulaire papier. Certaines erreurs sont fréquentes. Vous pouvez notamment :

- faire une estimation de la rémunération hebdomadaire plutôt qu'indiquer le montant réel;
- oublier de déclarer toute la rémunération reçue;
- faire une erreur en inscrivant ou en enregistrant le montant de la rémunération à déclarer;
- faire une erreur dans l'addition du nombre d'heures.

Certaines erreurs peuvent retarder le paiement des prestations, alors que d'autres peuvent faire en sorte que le montant que vous recevrez sera erroné, c'est-à-dire inférieur ou supérieur à celui auquel vous avez droit.

---

Voici deux exemples qui vous en apprendront davantage sur les incidences d'une erreur dans l'estimation de votre rémunération :

- Si vous avez fait une estimation de votre rémunération pour une semaine donnée et que cette estimation est supérieure à la rémunération que vous avez reçue, il est possible que vous ne touchiez pas le plein montant des prestations auxquelles vous avez droit. AVISEZ-NOUS et nous corrigerons votre dossier de façon à ce que vous receviez toutes les prestations auxquelles vous êtes admissible.
- Si vous avez fait une estimation de votre rémunération pour une semaine donnée et que cette estimation est inférieure à la rémunération que vous avez obtenue, il est possible que vous receviez davantage que le montant auquel vous avez droit. AVISEZ-NOUS; vous devrez rembourser ce trop-payé, mais nous verrons à ce que le remboursement ne vous cause pas de difficultés financières. De plus, nous rectifierons votre dossier pour qu'il soit conforme à votre situation.

Si vous vous êtes trompé en remplissant vos formulaires ou vos déclarations, ou si votre situation change et que cela pourrait avoir une incidence sur vos prestations d'assurance-emploi, informez-en Service Canada tout de suite. Nous aviser d'une erreur dès que vous vous en apercevez ou d'un changement au moment où il se produit constitue la meilleure façon d'éviter des problèmes, des pénalités ou des poursuites.

### **Absence du Canada**

À part quelques exceptions, les prestataires ne peuvent recevoir de prestations régulières d'assurance-emploi pendant qu'ils sont à l'étranger. L'une des mesures que nous prenons pour faire respecter cette règle consiste à comparer les données de l'assurance-emploi à celles des douanes. Lorsque des renseignements concordent, nous étudions le dossier plus à fond.

---

Quand nous constatons qu'un prestataire s'est absenté du pays pendant qu'il touchait des prestations, nous essayons de déterminer s'il avait droit à ces prestations. S'il n'y avait pas droit, nous établissons un trop-payé et pouvons lui infliger une pénalité.

Le montant de la pénalité peut correspondre au triple du taux des prestations hebdomadaires ou au triple du trop-payé. De plus, les normes d'admissibilité à l'assurance-emploi plus tard peuvent être modifiées.

### **Fraudes au détriment du fonds de l'assurance-emploi**

Quiconque tente volontairement de toucher plus de prestations que celles auxquelles il a droit abuse du régime d'assurance-emploi et des contribuables canadiens. Le fait de dissimuler des renseignements ou de faire des déclarations fausses ou trompeuses pourrait entraîner des pénalités monétaires sévères ou des poursuites. Cela pourrait également avoir une incidence sur vos prestations ultérieures. Cependant, si vous avisez Service Canada de vos actes avant le début d'une enquête, nous pouvons renoncer aux pénalités monétaires et aux poursuites auxquelles vous vous exposeriez autrement.

### **Intérêts**

Des intérêts peuvent être imposés sur les dettes attribuables à une fausse déclaration.

Lorsqu'un prestataire a abusé sciemment du Programme d'assurance-emploi et que cette fausse déclaration a engendré une dette qui est impayée, on lui impose des intérêts sur cette dette. Aucun intérêt ne sera prélevé sur les dettes attribuables à des erreurs de paiement de prestations commises par Service Canada.

Le taux d'intérêt appliqué est le taux d'escompte moyen de la Banque du Canada plus 3 %, calculé quotidiennement et composé mensuellement.

---

Voici quelques exemples de cas où des pénalités pourraient être imposées :

- Un prestataire d'assurance-emploi part en croisière pour un mois et demande à un ami de signer et de renvoyer deux déclarations de prestataire d'assurance-emploi de façon à camoufler son absence. Le prestataire reçoit ainsi illégalement 350 \$ en prestations pour chacune des quatre semaines visées. Après enquête, il a été établi que c'était la première fois que le prestataire et son ami fraudaient au détriment du fonds. En outre, il a été également établi qu'ils savaient tous deux qu'ils commettaient un acte illégal.

Le prestataire devra rembourser 1 400 \$ (soit quatre semaines de prestations à 350 \$ par semaine) et pourrait se voir imposer une pénalité de 700 \$ (c.-à-d. 350 \$ pour chacune des fausses déclarations produites pendant son congé). Son ami se verra aussi imposer une pénalité de 700 \$ pour avoir rempli illégalement deux fausses déclarations au nom du prestataire.

- Un prestataire d'assurance-emploi travaille pendant huit semaines durant une période de prestations et gagne 2 500 \$. Il ne déclare pas son travail ni sa rémunération et continue de recevoir des prestations d'assurance-emploi totalisant 3 200 \$. Après enquête, il est établi que le prestataire savait qu'il était illégal de dissimuler sa rémunération. Il avait commis la même infraction l'année précédente; il avait alors dû rembourser un trop-payé de 3 000 \$ et payer une pénalité de 2 000 \$. Comme c'est la deuxième fois que le prestataire commet une fraude au détriment du fonds, il pourrait se voir imposer une pénalité de 6 400 \$ (soit le double du trop-payé), en plus d'avoir à rembourser le trop-payé de 3 200 \$. Cette pénalité témoigne de la gravité de l'acte commis par le prestataire et de l'existence d'une infraction antérieure.



---

Il existe plusieurs situations différentes qui peuvent conduire à l'imposition d'une pénalité, et le montant de cette pénalité peut être très élevé. Selon les circonstances, la pénalité maximale pourra correspondre au triple du montant du trop-payé, au triple du montant des prestations hebdomadaires pour chaque acte illégal ou au triple du taux de prestations maximal.

Par ailleurs, le prestataire devra satisfaire à des normes d'admissibilité plus rigoureuses la prochaine fois qu'il présentera une demande, en raison de ses antécédents en matière de violation.

<b>Norme d'admissibilité</b>	<b>Exemples</b>
Si la fraude résulte en un trop-payé dont la valeur est inférieure à 1 000 \$, vous devrez travailler 25 % de plus que la norme minimale d'admissibilité pour avoir droit à des prestations régulières.	<b>Exemple</b> : si vous aviez normalement besoin de 420 heures de travail pour être admissible, il vous en faudra 105 de plus, ce qui portera votre norme minimale d'admissibilité à 525 heures de travail.
Si la fraude résulte en un trop-payé dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 4 999 \$, la norme d'admissibilité est accrue de 50 %.	<b>Exemple:</b> si vous aviez normalement besoin de 420 heures de travail pour être admissible, il vous en faudra 210 de plus, ce qui portera votre norme minimale d'admissibilité à 630 heures de travail.
Si la fraude résulte en un trop-payé dont la valeur est supérieure à 5 000 \$, la norme d'admissibilité est accrue de 75 %.	<b>Exemple:</b> si vous aviez normalement besoin de 420 heures de travail pour être admissible, il vous en faudra 315 de plus, ce qui portera votre norme minimale d'admissibilité à 735 heures de travail.

Dans le cas d'infractions répétées, la norme d'admissibilité double. Par exemple, si vous aviez normalement besoin de 420 heures, il vous en faudra alors 840.

---

# Section V

## Responsabilités et droits

L'assurance-emploi est un filet de sécurité financière protégeant les Canadiens qui risquent d'éprouver des difficultés financières lorsqu'ils perdent leur emploi et qu'ils en cherchent un autre. Toutefois, il incombe à chacun de respecter les exigences de la *Loi* pour avoir droit aux prestations d'assurance-emploi.

Vous avez la responsabilité :

- d'être **prêt** à travailler et capable de le faire en tout temps;
- de chercher activement du travail et de **prendre en note le nom des employeurs avec qui vous avez communiqué et la date à laquelle vous l'avez fait**;
- de déclarer toutes les périodes pendant lesquelles vous n'êtes pas disponible pour travailler;
- de fournir tous les renseignements et documents qui vous sont demandés;
- de respecter vos rendez-vous avec notre bureau;
- de nous informer de toute cessation d'emploi et des motifs de cette cessation d'emploi;
- de déclarer tout emploi, que vous travailliez pour le compte de quelqu'un d'autre ou à votre compte;
- de déclarer avec exactitude toute rémunération brute provenant d'un emploi, dans la semaine où vous l'avez gagnée, et toute autre somme que vous pourriez avoir reçue;
- de signaler toute absence de votre lieu de résidence;
- de signaler toute absence du Canada.

---

**Dans la plupart des cas, vous ne pouvez recevoir de prestations régulières pendant toute période où vous n'êtes pas au Canada.**

**Vous avez le droit :**

- de présenter une demande d'assurance-emploi;
- d'obtenir de l'aide pour remplir une demande;
- d'obtenir de l'aide pour trouver un emploi;
- de recevoir les prestations auxquelles vous avez droit;
- de porter en appel les décisions que vous croyez injustes, concernant vos prestations.

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, vous avez le droit de consulter tout dossier gouvernemental qui renferme des renseignements à votre sujet.

## **Appels**

Diverses circonstances peuvent influencer sur les demandes d'assurance-emploi et les règles régissant les prestations. Bien que Service Canada s'efforce toujours de prendre des décisions justes et équitables, il peut arriver que vous ne soyez pas d'accord avec l'une de ses décisions. Vous pouvez alors en discuter avec un agent de l'assurance-emploi. Vous pourrez, par la même occasion, lui communiquer tout nouveau renseignement dont vous disposez et vous assurer de bien comprendre les motifs de la décision.

Si vous souhaitez toujours interjeter l'appel, vous devrez écrire au bureau local de Service Canada et exposer clairement la décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord et les raisons pour lesquelles vous estimez qu'elle est injuste. Cette démarche doit être faite dans les 30 jours suivant la réception d'une décision de l'assurance-emploi. N'oubliez pas d'inscrire votre numéro d'assurance sociale sur tout nouveau document que vous fournissez.

---

Pour obtenir plus de renseignements sur le processus d'appel, visitez notre site Web à l'adresse **ei-ae.gc.ca** ou communiquez avec votre bureau local de Service Canada. Vous pouvez également consulter notre brochure intitulée *Assurance-emploi – Processus d'appel* que vous trouverez à tout Centre Service Canada.

# Section VI

## Comment nous rejoindre

### Service d'information téléphonique 1 800 808-6352

**Appuyez sur le 1**

Demande de prestations / Renseignements sur les paiements, Modifier Code d'accès



**1** Décision, paiement, ou déduction

**2** Semaines de prestations restantes, taux de prestations et gains admissibles

**3** Modifier code d'accès

**Appuyez sur le 2**

Renseignements généraux sur l'assurance-emploi



**1** Comment présenter une demande, calcul de prestations, supplément familial ou remboursement de prestations

**2** Types de prestations

**3** Information sur les appels

**Appuyez sur le 3**

Renseignements sur les numéros d'assurance sociale (NAS)



**1** Comment demander, remplacer, changer nom pour NAS

**2** Carte de NAS perdue ou volée, pour signaler le décès d'un membre de votre famille

**0** Autres questions NAS

**Appuyez sur le 4**

Pour remplir les déclarations, adresses des bureaux, adresses Internet



**1** Pour remplir les déclarations par Internet ou téléphone

**2** Adresses des bureaux

**3** Adresses Internet

**Appuyez sur le 0**

Agent de prestation de services  
De 8 h 30 à 16 h 30



---

## Où trouver des emplois?

Pour obtenir un emploi, vous devez savoir où se trouvent les postes vacants. Vous êtes donc invité à utiliser les guichets libre-service et les postes de travail informatisés qui se trouvent au bureau local de Service Canada. Vous pouvez également accéder à l'un des sites Internet mentionné ci-après.

Vous n'avez qu'à suivre les directives simples apparaissant à l'écran pour obtenir des renseignements sur :

- les possibilités d'emploi dans votre localité et dans l'ensemble du pays;
- les professions et les catégories d'emploi les plus en demande;
- les compétences nécessaires pour différentes catégories d'emploi;
- les possibilités de formation et les services de placement qui peuvent vous aider à réintégrer le marché du travail.

Renseignez-vous sur les divers programmes offerts.

N'hésitez pas à poser des questions ni à demander de l'aide.

## Sites Internet

Service Canada : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

Assurance-emploi : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) (cliquez sur *Prestations financières*)

Guichet emplois : [guichetemplois.gc.ca](http://guichetemplois.gc.ca)

Appel d'une décision concernant l'assurance-emploi : [ei-ae.gc.ca](http://ei-ae.gc.ca)