



## **Prestations régulières de l'assurance-emploi**

---

Cette publication est également offerte en médias substitués sur demande (braille, gros caractères, cassette audio, disque compact, DAISY et disquette). Composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232) pour plus de détails. Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) peuvent composer le 1-800-926-9105.

Publication produite par Service Canada

Mars 2010

Version électronique : [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

Dans le texte, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

The English version of this publication is entitled  
*Employment Insurance Regular Benefits* (IN-200-03-10E)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2010

IN-200-03-10F  
SG5-50/2-2010F  
978-1-100-94066-3

---

# **Prestations régulières de l'assurance-emploi**

---

## Table des matières

<b>Section 1 – Présentation d'une demande de prestations .....</b>	<b>1</b>
L'assurance-emploi, qu'est-ce que c'est?.....	1
Est-ce que j'ai droit aux prestations régulières de l'assurance-emploi?.....	1
Dois-je faire une demande pour recevoir des prestations? .....	2
Quand dois-je faire ma demande? .....	2
Comment dois-je procéder pour faire ma demande? .....	2
J'ai déjà reçu des prestations d'assurance-emploi. Est-ce que je dois présenter une nouvelle demande? .....	3
Quels sont les documents et les renseignements dont j'ai besoin pour faire ma demande?.....	5
Comment saurai-je que ma demande de prestations a été traitée et qu'une décision a été rendue? .....	6
Quand mes prestations me seront-elles versées? .....	7
J'ai entendu parler d'une période d'attente de deux semaines. Qu'est-ce que c'est?.....	7
Combien puis-je m'attendre à recevoir?.....	8
Pendant combien de temps vais-je recevoir des prestations? .....	8
J'ai entendu dire que je dois remplir des déclarations pour recevoir des prestations d'assurance-emploi. De quoi s'agit-il? .....	8
Comment dois-je procéder pour faire mes déclarations?.....	9
Comment mes prestations me seront-elles versées? .....	10
Où puis-je obtenir des renseignements sur ma demande de prestations? .....	11
<b>Section 2 – Critères d'admissibilité.....</b>	<b>12</b>
Pour avoir droit aux prestations régulières, je dois avoir perdu mon emploi sans en être responsable. Qu'est-ce que cela veut dire? .....	12
Combien d'heures d'emploi assurable dois-je accumuler pour avoir droit aux prestations régulières? .....	13
Qu'entendez-vous par « être prêt et disposé à travailler et capable de le faire en tout temps »? .....	15
Pouvez-vous m'en dire plus sur les cotisations au Compte d'assurance-emploi? .....	16
Renseignements complémentaires .....	17
<b>Section 3 – Durée des prestations et sommes versées .....</b>	<b>21</b>
Si j'ai droit à des prestations, quel montant puis-je m'attendre à recevoir? .....	21
Comment calculez-vous le montant de mes prestations? .....	22
Pendant combien de temps vais-je recevoir des prestations? .....	25
Que se passera-t-il si je travaille ou si je reçois d'autres sommes d'argent pendant ma période de prestations?.....	27

<b>Section 4 – Situations particulières .....</b>	<b>34</b>
Puis-je recevoir des prestations régulières et d’autres types de prestations d’assurance-emploi, comme des prestations de maternité, parentales, de maladie ou de compassion, pendant une même période de prestations? .....	34
En quoi consistent les projets pilotes et comment puis-je savoir si j’y suis admissible? .....	34
Est-il vrai que le taux de prestations est supérieur pour les membres d’une famille à faible revenu?.....	35
Est-ce que c’est possible que je reçoive trop de prestations et qu’on me demande de rembourser une partie ou la totalité du montant reçu lorsque je ferai ma déclaration de revenus? .....	36
Suis-je autorisé à quitter le Canada lorsque je reçois des prestations régulières?.....	37
<b>Section 5 – Protection du programme d’assurance-emploi .....</b>	<b>38</b>
Une erreur, qu’est-ce que c’est?.....	38
Que se passera-t-il si je quitte le Canada pendant que je reçois des prestations? .....	39
Une fausse déclaration, qu’est-ce que c’est?.....	40
Quels sont les intérêts et les pénalités associés à une fausse déclaration?.....	40
<b>Section 6 – Droits et responsabilités.....</b>	<b>42</b>
Quels sont mes droits?.....	42
Quelles sont les responsabilités de Service Canada? .....	43
Quelles sont mes responsabilités?.....	44
<b>Section 7 – Processus d’appel.....</b>	<b>45</b>
Comment puis-je faire appel d’une décision?.....	45
Que puis-je faire si je ne suis toujours pas satisfait de la décision du conseil arbitral? .....	46
Est-ce que mon employeur peut contester la décision rendue en ce qui concerne ma demande de prestations d’assurance-emploi? .....	46
<b>Section 8 – Coordonnées et autres renseignements utiles.....</b>	<b>47</b>
Service d’information téléphonique de l’assurance-emploi .....	47
Mon dossier Service Canada .....	49
Recherche d’emploi.....	50
Communiquez avec Service Canada .....	50



# Section 1 – Présentation d'une demande de prestations

---

## L'assurance-emploi, qu'est-ce que c'est?

L'assurance-emploi est un programme qui offre un soutien du revenu temporaire aux Canadiens. Le programme offre entre autres des prestations régulières aux personnes qui ont perdu leur emploi sans en être responsables (par exemple à la suite d'un manque de travail ou parce qu'elles occupaient un emploi saisonnier) et qui sont prêtes et disposées à travailler et capables de le faire en tout temps, sans pouvoir trouver du travail.

## Est-ce que j'ai droit aux prestations régulières de l'assurance-emploi?

Vous pourriez avoir droit aux prestations régulières de l'assurance-emploi si :

- vous avez versé des cotisations au Compte d'assurance-emploi;
- vous avez perdu votre emploi sans en être responsable;
- vous n'avez pas travaillé et vous n'avez pas reçu de salaire pendant au moins sept jours consécutifs au cours des 52 dernières semaines;
- vous avez travaillé pendant le nombre requis d'heures d'emploi assurable au cours des 52 dernières semaines ou depuis votre dernière période de prestations, la période la plus courte étant retenue;
- vous êtes prêt et disposé à travailler et capable de le faire en tout temps;
- vous cherchez activement du travail (vous devez prendre en note le nom de tous les employeurs avec qui vous avez communiqué et le moment auquel vous l'avez fait).

Vous pourriez **ne pas avoir droit** aux prestations régulières de l'assurance-emploi si :

- vous quittez volontairement votre emploi sans justification;
- vous êtes congédié pour inconduite;
- vous êtes sans emploi parce que vous participez directement à un conflit de travail (grève, lock-out ou autre type de conflit).

## Définitions

**Heures d'emploi assurable** : Il s'agit des heures travaillées dans le cadre d'un emploi, pour un ou plusieurs employeurs, aux termes d'un contrat de travail écrit ou verbal, pour lesquelles l'employé reçoit une rémunération de l'employeur.

**Cotisations au Compte d'assurance-emploi** : Il s'agit des sommes qui sont prélevées sur votre salaire et qui sont indiquées sur votre talon de paye. Elles sont versées au Compte d'assurance-emploi. Le fait d'avoir payé des cotisations peut vous assurer une protection si jamais vous perdez votre emploi.

**Vous voulez plus de renseignements sur les critères d'admissibilité?  
Lisez la page 12.**

## Dois-je faire une demande pour recevoir des prestations?

Oui, vous devez faire une demande de prestations d'assurance-emploi, parce que Service Canada doit d'abord vérifier si vous êtes admissible. Les prestations ne vous sont pas versées automatiquement, même si votre employeur a produit votre relevé d'emploi.

## Quand dois-je faire ma demande?

Le plus tôt possible à partir du moment où vous avez cessé de travailler, même si votre employeur n'a pas encore produit votre relevé d'emploi. Vous devez en effet savoir que, si vous attendez plus de quatre semaines après votre dernier jour de travail pour faire votre demande de prestations, vous risquez de perdre des semaines de prestations.

## Comment dois-je procéder pour faire ma demande?

Pour savoir si vous avez droit à des prestations d'assurance-emploi, vous devez remplir une demande en ligne. Vous pouvez présenter une demande :

### À la maison

Si vous avez accès à Internet à la maison, vous pouvez remplir une demande d'assurance-emploi en tout temps.

### Dans un Centre Service Canada

Vous pouvez vous rendre dans n'importe quel Centre Service Canada et utiliser l'un des nombreux postes de travail qui s'y trouvent. Pour savoir où est situé le Centre le plus près de chez vous, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca).

### À partir d'un ordinateur public

De nombreux endroits, dont les bibliothèques de quartier, mettent des ordinateurs branchés à Internet à la disposition du public. Vous pouvez donc vous y rendre pour faire votre demande.

Vous trouverez plus de renseignements sur la façon de faire une demande de prestations dans la publication intitulée *Marche à suivre pour demander des prestations d'assurance-emploi* (IN-072).

Composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232) pour en obtenir un exemplaire ou consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**.

### J'ai déjà reçu des prestations d'assurance-emploi. Est-ce que je dois présenter une nouvelle demande?

Si vous avez déjà fait une demande de prestations qui a été acceptée au cours des 52 dernières semaines, vous pouvez peut-être la réactiver.

Par contre, dans certaines situations, il pourrait être avantageux pour vous d'annuler ou de terminer plus tôt votre ancienne demande et d'en commencer une nouvelle, car cela pourrait avoir pour effet d'accroître le montant ou la durée de vos prestations.

#### Remarque

C'est à vous que revient la décision de renouveler ou de terminer une demande, selon votre situation personnelle.

#### Exemple

La première demande de prestations de Julie a commencé au cours de la semaine du 1<sup>er</sup> février 2009. Au cours des 26 dernières semaines, elle a travaillé 26 semaines, 40 heures par semaine, pour un total de 1 040 heures. Elle a gagné 10 400 \$. Elle habite dans une région où le taux de chômage était de 13,1 % au moment où elle a présenté sa demande. Le montant de ses prestations était de 220 \$ par semaine et elle pouvait recevoir jusqu'à 40 semaines de prestations. Elle a reçu 10 semaines de prestations d'assurance-emploi, puis elle est retournée au travail. À la suite de son retour, Julie a travaillé pendant 30 semaines, 40 heures par semaine, pour un total de 1 200 heures. Elle a gagné 18 000 \$ au cours des 26 dernières semaines. Le 22 novembre 2009, Julie présente une autre demande de prestations; le taux de chômage est encore de 13,1 %.

Voici les deux possibilités qui s'offrent à Julie :

**Première possibilité** : Puisque la première période de prestations de Julie se termine le 30 janvier 2010 et qu'elle a déjà observé la période d'attente de deux semaines, elle peut recevoir les 10 semaines de prestations restantes, qui totalisent 220 \$ par semaine, dans le cadre de son ancienne demande. Elle pourra ensuite faire une nouvelle demande qui sera fondée sur les heures d'emploi et la rémunération assurables correspondant au deuxième emploi qu'elle a occupé. Elle pourra alors recevoir 10 semaines de prestations totalisant 220 \$ par semaine, et après avoir observé la période d'attente de deux semaines pour la nouvelle demande, elle pourra recevoir 42 semaines de prestations totalisant 381 \$ par semaine.

**Deuxième possibilité** : Julie pourrait demander de terminer sa demande qui a commencé en février et en commencer une nouvelle qui serait fondée sur les heures d'emploi et la rémunération assurables correspondant au deuxième emploi qu'elle a occupé. Le montant de ses prestations serait alors de 381 \$ par semaine et elle pourrait recevoir des prestations pendant une période de 42 semaines, après avoir observé la période d'attente de deux semaines.

Vous pouvez réactiver une ancienne demande sur notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**. Choisissez « Faites une demande de prestations d'assurance-emploi » dans le menu de droite de la page d'accueil. Dans la page « Demande de prestations d'assurance-emploi en ligne », vous devrez indiquer si vous voulez réactiver une ancienne demande ou en faire une nouvelle. Si vous décidez de réactiver une ancienne demande, vous remplirez une demande de prestations abrégée.

### Remarques

- Pour obtenir des renseignements sur une ancienne demande, composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-592-3742) ou consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**, et cliquez sur « Accédez à Mon dossier Service Canada ».
- Si vous avez demandé la réactivation de votre ancienne demande et que vous voulez finalement l'annuler ou la terminer pour en commencer une nouvelle, veuillez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous avez demandé la réactivation.

## Quels sont les documents et les renseignements dont j'ai besoin pour faire ma demande?

Il vous faudra environ 60 minutes pour remplir le formulaire électronique de demande de prestations d'assurance-emploi. Vous aurez besoin des renseignements suivants :

- votre numéro d'assurance sociale;
- le nom de jeune fille de votre mère;
- votre adresse postale et votre adresse domiciliaire, **codes postaux compris**;
- le nom et le numéro de succursale de votre institution financière ainsi que votre numéro de compte (pour vous inscrire au dépôt direct);
- le nom et l'adresse de tous les employeurs pour qui vous avez travaillé au cours des 52 dernières semaines, les raisons pour lesquelles vous avez cessé de travailler pour eux ainsi que les dates de chaque emploi;
- votre version détaillée des faits, si vous avez quitté votre emploi ou si on vous a congédié au cours des 52 dernières semaines;
- les dates au cours des 52 dernières semaines (du dimanche au samedi) où vous n'avez ni travaillé, ni reçu de rémunération (vous devez en indiquer les raisons);
- les dates au cours des 52 dernières semaines (du dimanche au samedi) et le salaire avant retenues si vous vous trouviez dans l'un des situations suivantes:
  - certaines semaines, vous avez reçu un salaire et celui-ci était inférieur à 225 \$ avant retenues;
  - ou**
  - vous habitez dans l'une des régions économiques visées par le Projet pilote relatif aux 14 meilleures semaines de rémunération et vous ne demandez pas de prestations de pêcheur.

Si vous réactivez une ancienne demande, vous pourriez aussi avoir besoin des renseignements suivants :

- votre salaire avant retenues, incluant les pourboires et les commissions, pour la dernière semaine travaillée (du dimanche à votre dernier jour de travail);
- toutes les sommes reçues ou à recevoir (p. ex. paye de vacances, indemnité de départ, pension ou indemnité de préavis).

## Relevés d'emploi

Notez que le traitement de votre demande peut être retardé si nous n'avons pas reçu tous vos relevés d'emploi.

- Si votre employeur produit des relevés d'emploi **papier**, vous devez nous fournir une copie de tous ceux que vous avez reçus au cours des 52 dernières semaines le plus tôt possible après avoir fait votre demande de prestations d'assurance-emploi. Vous pouvez les envoyer par la poste ou les déposer au Centre Service Canada de votre localité.
- Si votre employeur transmet les relevés d'emploi à Service Canada **par voie électronique**, il n'est pas tenu de vous en remettre une copie papier, et vous n'avez pas besoin non plus de nous en fournir des copies.

## Remarque

Avant de faire votre demande de prestations, demandez à votre employeur s'il fera parvenir votre relevé d'emploi à Service Canada par voie électronique.

### Le relevé d'emploi, qu'est-ce que c'est?

Le relevé d'emploi est le formulaire que votre employeur doit remplir lorsque vous arrêtez de travailler et qu'il y a arrêt de votre rémunération. Il doit le produire même si vous n'avez pas l'intention de demander des prestations d'assurance-emploi. Vous trouverez sur le relevé d'emploi les renseignements relatifs à votre historique d'emploi au sein de l'entreprise.

## Comment saurai-je que ma demande de prestations a été traitée et qu'une décision a été rendue?

Si 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 et tous les documents exigés. C'est ainsi que vous saurez que votre demande a été approuvée. Pour obtenir des renseignements sur l'état de votre demande, consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**, et cliquez sur « Accédez à Mon dossier Service Canada », ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

**Vous voulez plus de renseignements sur Mon dossier Service Canada?  
Lisez la page 49.**

Si vous n'avez pas droit à des prestations, nous vous en informerons (par écrit ou par téléphone) et vous expliquerons pourquoi nous avons refusé votre demande. Si vous jugez que notre décision est injustifiée, vous avez le droit de la porter en appel.

**Vous voulez plus de renseignements sur le processus d'appel?  
Lisez la page 45.**

### **Quand mes prestations me seront-elles versées?**

Si nous avons tous les renseignements requis et que vous avez droit à des prestations, votre premier paiement devrait normalement être effectué dans les 28 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre demande de prestations.

### **J'ai entendu parler d'une période d'attente de deux semaines. Qu'est-ce que c'est?**

Avant de recevoir des prestations d'assurance-emploi, il y aura deux semaines pendant lesquelles vous ne serez pas payé. C'est ce qu'on appelle la « période d'attente » (qui s'est déjà appelée « délai de carence »). On peut comparer la période d'attente à la franchise (ou au « déductible ») d'une assurance.

La période d'attente survient habituellement au tout début de la période de prestations, sauf si vous recevez une rémunération durant cette période de deux semaines. Dans ce cas, la période d'attente doit commencer à la première semaine pendant laquelle vous devriez avoir droit à des prestations.

**Vous voulez plus de renseignements sur la rémunération reçue pendant la période d'attente? Lisez la page 30.**

Si vous avez déjà reçu des prestations d'assurance-emploi au cours des 52 dernières semaines, que vous demandez la réactivation de votre demande et que vous avez déjà observé la période d'attente de 2 semaines, vous n'aurez pas à observer une autre période d'attente pour cette demande.

**Vous voulez plus de renseignements sur la réactivation d'une demande?  
Lisez la page 3.**

## Combien puis-je m'attendre à recevoir?

Nous ne pouvons pas vous donner un montant exact tant que nous n'avons pas traité votre demande. Par contre, sachez que le taux de base pour le calcul des prestations s'établit à **55 %** de votre rémunération hebdomadaire moyenne assurable. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le maximum annuel assurable est de **43 200 \$**. Cela signifie que vous pouvez recevoir un montant maximal de **457 \$** par semaine.

### Remarque

Ces taux et montants sont revus chaque année. Pour connaître les plus récents taux et montants, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

**Vous voulez plus de renseignements sur le calcul des prestations?  
Lisez la page 22.**

## Pendant combien de temps vais-je recevoir des prestations?

Vous pouvez recevoir des prestations régulières pendant une période variant de 14 à 45 semaines.

Le nombre de semaines de prestations dépend du taux de chômage dans votre région et du nombre d'heures d'emploi assurable que vous avez accumulées au cours de votre période de référence, qui correspond généralement aux 52 dernières semaines précédant la date de début de votre demande.

## J'ai entendu dire que je dois remplir des déclarations pour recevoir des prestations d'assurance-emploi. De quoi s'agit-il?

Après avoir fait votre demande d'assurance-emploi, vous devrez remplir des déclarations d'assurance-emploi pour recevoir les prestations qui vous sont dues. Tant et aussi longtemps que votre demande d'assurance-emploi sera active, vous devrez prouver à Service Canada que vous avez toujours droit à des prestations; vous devrez pour ce faire remplir une déclaration toutes les deux semaines.

Peu de temps après avoir fait votre demande d'assurance-emploi, vous recevrez par la poste un **relevé de prestations**. Vous y trouverez votre **code d'accès**, de même que la date à laquelle vous devez faire votre première déclaration. Vous recevrez également des directives sur la façon de faire vos déclarations.

## Remarque

Le fait de recevoir un relevé de prestations ne signifie pas qu'une décision a été prise en ce qui concerne votre demande de prestations.

### Renseignements importants concernant votre code d'accès de l'assurance-emploi

Votre code d'accès est le code de 4 chiffres qui est imprimé dans la partie ombrée de votre relevé de prestations. Vous devez l'avoir avec vous chaque fois que vous souhaitez obtenir de l'information au sujet de votre demande de prestations ou que vous transmettez vos déclarations. Votre code d'accès sert à vous identifier et à assurer la confidentialité des renseignements fournis.

Ne le dévoilez jamais : si quelqu'un l'utilise, il pourrait obtenir des renseignements sur votre demande ou la modifier sans que vous le sachiez, et vous seriez tout de même tenu responsable. Gardez-le donc en lieu sûr et, pour plus de sécurité, ne le conservez pas au même endroit que votre numéro d'assurance sociale.

Si vous avez reçu un code d'accès temporaire, vous devez le changer. Vous pouvez aussi changer votre code d'accès existant pour des raisons de sécurité. Veuillez appeler le Service d'information téléphonique, au **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742); choisissez l'option « 1 » et suivez les instructions afin de changer votre code d'accès.

Si vous perdez votre code d'accès, veuillez communiquer avec le Service d'information téléphonique, au **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742), de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi; choisissez l'option « 0 » pour parler à un agent. Vous pouvez aussi vous rendre dans un Centre Service Canada. Dans les deux cas, des questions vous seront posées pour vérifier votre identité, et un nouveau code d'accès vous sera remis.

## Comment dois-je procéder pour faire mes déclarations?

Il y a deux façons de remplir et de soumettre vos déclarations d'assurance-emploi :

1. Vous pouvez utiliser le **service de déclaration par Internet**, qui vous permet de répondre aux questions à votre propre rythme et de vérifier vos réponses avant de soumettre votre déclaration. Pour utiliser ce service, consultez notre site Web, au **www.serviccanada.gc.ca**, et choisissez « Remplissez votre déclaration d'assurance-emploi » dans le menu « Services en ligne et formulaires » situé à droite de la page d'accueil.
2. Vous pouvez aussi utiliser le **service de déclaration par téléphone**; composez le **1-800-431-5595**. Veuillez noter que la protection et la sécurité de vos renseignements personnels ne sont pas garanties si vous appelez à partir d'un téléphone cellulaire ou sans fil.

Vous devrez indiquer dans vos déclarations :

- si vous étiez à l'extérieur du Canada pendant la période visée par la déclaration;
- si vous avez travaillé ou reçu une rémunération, y compris comme travailleur autonome;
- si vous avez commencé à travailler à temps plein;
- si vous étiez aux études ou suiviez une formation;
- si vous étiez prêt et disposé à travailler et capable de le faire en tout temps;
- si vous avez reçu ou recevrez d'autres sommes d'argent.

### Remarque

La semaine de travail visée par les déclarations commence le dimanche et se termine le samedi. Vous devez donc faire votre déclaration au plus tard le samedi, même si votre semaine de travail normale ne correspond pas nécessairement à ces journées.

Vous trouverez plus de renseignements sur les déclarations dans la publication intitulée *Marche à suivre pour recevoir vos prestations d'assurance-emploi* (IN-076).

Composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232) pour en obtenir un exemplaire ou consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**.

### Comment mes prestations me seront-elles versées?

Le dépôt direct vous permet de recevoir vos paiements le plus rapidement possible. Il s'agit d'un service fiable et pratique, et il est facile de s'y inscrire. Lorsque vous êtes inscrit au dépôt direct, vos prestations d'assurance-emploi sont déposées dans votre compte bancaire dans les deux jours ouvrables suivant le traitement de votre déclaration.

Vous pouvez vous inscrire au dépôt direct lorsque vous faites votre demande d'assurance-emploi. Si vous ne vous y inscrivez pas, nous vous ferons parvenir vos paiements par la poste.

Vous pouvez vous inscrire au dépôt direct ou mettre à jour vos renseignements bancaires en tout temps sur notre site Web. Vous pouvez aussi nous appeler.

- Consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**, et cliquez sur « Accédez à Mon dossier Service Canada » dans le menu « Services en ligne et formulaires » situé à droite de la page d'accueil.
- Composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742) et choisissez l'option « 0 » pour parler à un agent.

Vous devez fournir vos renseignements bancaires, y compris le nom de votre institution financière, le numéro de succursale et votre numéro de compte. Vous trouverez ces renseignements sur vos chèques ou sur vos relevés bancaires.

### **Remarque**

Il faut nous prévenir si vous changez de compte bancaire ou si vous déménagez.

### **Où puis-je obtenir des renseignements sur ma demande de prestations?**

Vous devez vous adresser à Service Canada. Vous pouvez obtenir des renseignements par Internet ou par téléphone.

#### **Par Internet**

Pour obtenir des renseignements sur votre demande par Internet, vous devez d'abord vous inscrire à Mon dossier Service Canada. Consultez le site Web de Service Canada, au **www.servicecanada.gc.ca**. Sous « Services en ligne et formulaires », cliquez sur « Accédez à Mon dossier Service Canada ».

**Vous voulez plus de renseignements sur Mon dossier Service Canada?  
Lisez la page 49.**

#### **Par téléphone**

Vous pouvez également obtenir des renseignements sur votre demande de prestations grâce au Service d'information téléphonique. Composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742) et choisissez l'option « 1 ». Assurez-vous d'avoir votre numéro d'assurance sociale et votre code d'accès en main.

## Section 2 – Critères d’admissibilité

---

**Pour avoir droit aux prestations régulières, je dois avoir perdu mon emploi sans en être responsable. Qu’est-ce que cela veut dire?**

Si nous considérons que vous êtes responsable de la perte de votre emploi, vous risquez de ne pas avoir droit aux prestations. Voici quelques exemples de situations où vous pouvez être considéré comme responsable de la perte de votre emploi :

- vous avez quitté volontairement votre emploi sans justification (vous n’avez pas envisagé toutes les solutions raisonnables qui sont à votre disposition avant d’en arriver à cette décision);
- vous avez été congédié pour inconduite (votre employeur juge que vous avez commis volontairement ou délibérément une action inappropriée, une infraction ou un manquement professionnel);
- vous êtes sans emploi en raison d’un conflit de travail auquel vous participez, que ce soit une grève, un lock-out ou un autre type de conflit.

Par contre, nous pourrions considérer que vous **n’êtes pas** responsable de la perte de votre emploi si :

- votre employeur met fin à votre emploi sans que vous ayez fait preuve d’inconduite;
- vous avez quitté votre emploi pour des raisons qui peuvent être jugées valables (harcèlement, discrimination ou conditions de travail dangereuses, par exemple).

Il se peut donc que vous ayez droit aux prestations régulières si vous remplissez les critères d’admissibilité.

**Vous voulez plus de renseignements sur ces situations?  
Lisez la section « Renseignements complémentaires » à la page 17.**

## Combien d'heures d'emploi assurable dois-je accumuler pour avoir droit aux prestations régulières?

Cela dépend de votre situation. Cependant, dans tous les cas, les heures d'emploi assurable qui seront utilisées pour le calcul de votre période de prestations doivent avoir été accumulées pendant la période de référence.

### La période de référence, qu'est-ce que c'est?

La période de référence est la plus courte des périodes suivantes :

- la période de 52 semaines précédant immédiatement la date de début de votre demande;
- ou**
- la période commençant au début de votre ancienne période de prestations, si vous avez déjà fait une demande de prestations qui a été acceptée au cours des 52 dernières semaines, et se terminant au début de votre nouvelle période de prestations.

**Exception :** Dans certains cas, la période de référence peut être prolongée jusqu'à un maximum de 104 semaines si vous n'occupez pas d'emploi assurable ou que vous ne receviez pas de prestations.

### Si vous avez déjà fait partie de la population active ou si vous avez déjà reçu des prestations de maternité ou parentales

Vous devrez avoir accumulé entre 420 et 700 heures d'emploi assurable au cours de la période de référence pour avoir droit aux prestations régulières :

- si vous démontrez avoir accumulé au moins 490 heures de participation au marché du travail au cours de la période de participation à la population active (soit la période de 52 semaines précédant la période de référence);
- si vous avez reçu au moins une semaine de prestations de maternité ou parentales dans les 208 semaines précédant les 52 semaines avant la période de référence (autrement dit, au cours des quatre années qui précèdent la période de participation à la population active).

### La période de participation à la population active, qu'est-ce que c'est?

Il ne faut pas confondre la période de participation à la population active avec la période de référence. La période de participation à la population active est la période de 52 semaines qui précède immédiatement la période de référence. Elle correspond au nombre d'heures pendant lesquelles une personne a fait partie de la population active (c'est-à-dire qu'elle travaillait ou recevait une rémunération, recevait des prestations ou des indemnités, participait à une formation ou à un autre programme approuvé, observait la période d'attente ou était touchée par un conflit de travail).

Vous devez accumuler au moins 490 heures comme membre de la population active pendant cette période pour n'avoir besoin d'accumuler qu'entre 420 et 700 heures d'emploi assurable pendant la période de référence.

Le nombre d'heures d'emploi assurable requis est déterminé au moment où vous faites votre demande de prestations, en fonction :

- de votre lieu de résidence;
- du taux de chômage dans votre région.

**Tableau 1 – Nombre d'heures d'emploi assurable requis pour avoir droit aux prestations**

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

## **S'il s'agit de votre premier emploi ou si vous revenez sur le marché du travail après une absence de deux ans**

S'il s'agit de votre premier emploi ou si vous revenez sur le marché du travail après une absence de deux ans, vous devrez avoir accumulé au moins 910 heures d'emploi assurable au cours de la période de référence pour avoir droit aux prestations régulières.

Par contre, du 7 décembre 2008 au 4 décembre 2010, si vous habitez dans l'une des régions économiques désignées, vous pourriez avoir droit aux prestations régulières en ayant accumulé seulement 840 heures d'emploi assurable au lieu de 910.

### **Les régions économiques désignées, qu'est-ce que c'est?**

Des mesures spéciales ont été instaurées pour que les travailleurs qui habitent dans certaines régions où le taux de chômage est élevé aient plus facilement accès aux prestations d'assurance-emploi. On appelle ces régions les « régions économiques désignées ».

## **Si vous avez fait une fausse déclaration ou une déclaration trompeuse en lien avec une demande d'assurance-emploi antérieure**

Si vous avez fait une fausse déclaration ou une déclaration trompeuse en lien avec une demande d'assurance-emploi antérieure, il se peut que vous deviez accumuler plus d'heures d'emploi assurable pour avoir de nouveau droit à des prestations. Ce nombre augmente selon la gravité de l'infraction.

**Vous voulez plus de renseignements sur les fausses déclarations?  
Lisez la page 40.**

## **Qu'entendez-vous par « être prêt et disposé à travailler et capable de le faire en tout temps »?**

Pour recevoir des prestations d'assurance-emploi, vous devez démontrer que vous êtes prêt et disposé à travailler et capable de le faire en tout temps.

« Être prêt à travailler » signifie que vous adoptez un comportement qui témoigne de votre désir de travailler, mais êtes incapable de trouver un emploi.

« Être disposé à travailler » signifie que vous êtes prêt à accepter tout genre de travail que votre capacité, vos aptitudes, votre formation ou votre expérience vous permettent d'accomplir et que vous êtes prêt à accepter les conditions du marché du travail (comme le salaire offert et les heures de travail).

« Être capable de le faire en tout temps » signifie que vous êtes d'abord capable de travailler; ce qui caractérise la capacité, c'est la disposition physique et mentale qui permet d'exécuter les tâches associées à un emploi et de le faire dans les mêmes conditions que les gens qui effectuent habituellement ce type de travail.

### **Pouvez-vous m'en dire plus sur les cotisations au Compte d'assurance-emploi?**

Pour avoir droit à des prestations régulières, vous devez avoir versé des cotisations au Compte d'assurance-emploi. Ce sont ces cotisations qui sont retenues sur votre salaire par votre employeur. Il n'y a pas d'âge minimal ou maximal pour payer des cotisations à l'assurance-emploi. En effet, dès que vous occupez un emploi assurable, votre employeur déduit des cotisations d'assurance-emploi de votre salaire, quel que soit votre âge.

Vous devez payer des cotisations sur tous vos gains jusqu'à ce que votre rémunération annuelle atteigne le montant maximal établi. En 2010, cela suppose des déductions de 1,73 \$ pour chaque tranche de rémunération de 100 \$, jusqu'à ce que votre salaire annuel atteigne 43 200 \$. Le montant maximal des cotisations à payer en 2010 est donc de 747,36 \$.

Pour les travailleurs du Québec, le taux de cotisation est fixé à 1,36 \$ pour chaque tranche de rémunération de 100 \$, jusqu'à ce que leur salaire annuel atteigne 43 200 \$. Le montant maximal des cotisations à payer en 2010 est donc de 587,52 \$.

#### **Remarque**

Ces taux et montants sont revus chaque année. Pour connaître les plus récents taux et montants, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

## Renseignements complémentaires

### Que se passera-t-il si vous êtes congédié pour inconduite?

Généralement, on entend par « inconduite » une action inappropriée, une infraction ou un manquement professionnel commis volontairement ou délibérément par une personne alors qu'elle travaille pour un employeur. Il y a inconduite lorsque le comportement d'un employé va à l'encontre des obligations de son contrat de travail et qu'il aurait dû normalement savoir que les actions, infractions ou manquements reprochés pouvaient entraîner son congédiement.

Si vous êtes congédié en raison de votre inconduite, vous n'avez pas droit aux prestations régulières. Après avoir été congédié, vous devrez retravailler un nombre minimal d'heures d'emploi assurable pour recevoir des prestations régulières. Vous pourriez toutefois recevoir des prestations de maternité, parentales, de maladie ou de compassion, pourvu que vous y ayez droit.

**Vous voulez plus de renseignements sur les autres types de prestations?  
Consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca).**

### Que se passera-t-il si vous quittez volontairement votre emploi?

On considère que le départ est volontaire lorsque vous prenez l'initiative de mettre fin à l'emploi. De plus, lorsque vous n'envisagez pas toutes les solutions raisonnables qui sont à votre disposition avant d'en arriver à cette décision, on considère que le départ volontaire n'est pas justifié. Pour recevoir des prestations régulières, vous devez démontrer que le départ volontaire de votre emploi était la seule solution raisonnable dans votre cas, compte tenu des circonstances.

Si vous quittez volontairement votre emploi sans justification, vous n'avez pas droit aux prestations régulières. Après avoir quitté votre emploi, vous devrez retravailler un nombre minimal d'heures d'emploi assurable pour recevoir des prestations régulières. Vous pourriez toutefois recevoir des prestations de maternité, parentales, de maladie ou de compassion, pourvu que vous y ayez droit.

**Vous voulez plus de renseignements sur les autres types de prestations?  
Consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca).**

## **Que se passera-t-il si vous quittez votre emploi, mais jugez que vous le faites pour des raisons valables?**

Vous pouvez avoir une excellente raison de quitter volontairement votre emploi, mais cela ne veut pas dire que nous considérons qu'elle est valable. Avant de prendre la décision de quitter votre emploi, vous devriez toujours analyser le problème et utiliser les mesures ou solutions raisonnables à votre disposition pour régler la situation. Si vous quittez votre emploi sans avoir recours aux mesures ou aux solutions raisonnables à votre disposition, vous devrez expliquer pour quelles raisons vous n'avez pas envisagé ces mesures ou solutions raisonnables.

Selon les circonstances, les motifs énumérés ci-dessous pourraient justifier que vous quittiez volontairement votre emploi :

- Vous êtes victime de harcèlement, de nature sexuelle ou autre, ou de discrimination parce que vous appartenez à une association, à une organisation ou à un syndicat de travailleurs;
- Vous devez accompagner votre conjoint ou un enfant à votre charge vers un autre lieu de résidence;
- Vous êtes victime de discrimination;
- Vos conditions de travail sont dangereuses pour votre santé ou votre sécurité;
- Vous devez prendre soin d'un enfant ou d'un proche parent;
- Vous avez l'assurance raisonnable d'un autre emploi dans un avenir immédiat;
- Vos conditions de rémunération ont changé de façon importante, ou vos conditions d'emploi ont changé au point que votre rémunération a été modifiée de façon significative;
- On vous demande de faire un nombre déraisonnable d'heures supplémentaires ou on refuse de vous payer les heures supplémentaires que vous faites;
- Vos fonctions ont changé de façon importante;
- Vos relations avec un supérieur sont conflictuelles, et la cause du conflit ne vous est pas essentiellement imputable;
- Les pratiques de votre employeur contreviennent à la loi;
- Votre employeur ou vos collègues vous incitent indûment à quitter votre emploi.

Si votre employeur réduit son effectif de façon permanente et vous offre la possibilité de quitter votre emploi afin de protéger celui d'un autre employé, nous considérons que la raison de votre départ volontaire est valable. L'entreprise pour qui vous travaillez doit cependant démontrer que la réduction d'effectif sera permanente et que votre départ permet de protéger l'emploi d'une autre personne. Si votre employeur vous offre la possibilité de quitter votre emploi dans le cadre d'une réduction d'effectif, il est préférable de consulter d'abord un agent de l'assurance-emploi avant de prendre une décision. Vous ne devez pas tenir pour acquis que vous aurez automatiquement droit aux prestations.

D'autres circonstances raisonnables pourraient justifier un départ volontaire. Toutefois, certaines situations peuvent justifier l'abandon volontaire d'un emploi, mais faire douter ensuite de la disponibilité à travailler. Pensons par exemple à une personne qui quitte son emploi pour prendre soin d'un enfant ou d'un membre de sa famille. Si vous n'êtes pas certain que votre départ volontaire peut être justifié, communiquez avec nous pour obtenir plus de renseignements.

### **Que se passera-t-il si vous êtes touché par un conflit de travail?**

Lorsqu'une grève, un lock-out ou toute autre forme de 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. Les conditions suivantes s'appliquent, peu importe si vous êtes syndiqué ou non et si votre emploi est à temps partiel ou à temps plein.

Si vous participez directement 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 et accumulé le nombre minimal d'heures d'emploi assurable requis pour recevoir des prestations régulières.

Vous pourriez toutefois avoir droit à des prestations si :

- vous ne participez pas au conflit de travail;
- vous ne contribuez pas directement au financement du conflit;
- vous n'êtes pas directement touché par le conflit, c'est-à-dire que l'issue du conflit ne changera rien à votre salaire ou à vos conditions de travail;
- 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, de maternité, parental ou de soignant ou un congé pour suivre une formation autorisée. Vous pourriez alors avoir droit à des prestations spéciales, pourvu que vous remplissiez les conditions).

**Vous voulez plus de renseignements sur les autres types de prestations?  
Consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca).**

## Section 3 – Durée des prestations et sommes versées

---

### Si j'ai droit à des prestations, quel montant puis-je m'attendre à recevoir?

Pour la plupart des gens, le taux de base pour le calcul des prestations s'établit à **55 %** de la rémunération hebdomadaire moyenne assurable. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le maximum de la rémunération annuelle assurable est de **43 200 \$**. Cela signifie que vous pouvez recevoir un montant maximal de **457 \$** par semaine.

#### Remarque

Ces montants sont revus chaque année. Pour connaître les plus récents montants, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

**Si vous êtes membre d'une famille à faible revenu, vous pourriez bénéficier d'un taux de prestations supérieur. Pour plus de renseignements, lisez la page 35.**

Vos prestations d'assurance-emploi sont imposables. Cela veut dire que l'impôt fédéral et l'impôt provincial ou territorial, s'il y a lieu, seront déduits de votre paiement.

#### Définitions

**Rémunération moyenne assurable** : Il s'agit de la moyenne du salaire gagné sur lequel des cotisations d'assurance-emploi ont été prélevées. Elle sert à calculer le montant des prestations hebdomadaires auxquelles vous avez droit.

**Maximum de la rémunération annuelle assurable** : Il s'agit du montant maximal du salaire sur lequel des cotisations d'assurance-emploi peuvent être prélevées.

## Comment calculez-vous le montant de mes prestations?

### Si votre rémunération est inférieure à 225 \$ pendant certaines semaines

Lorsque vous avez droit à des prestations d'assurance-emploi et que nous en calculons le montant, nous ne tiendrons pas compte, dans la mesure du possible, des semaines pendant lesquelles vous avez gagné moins de 225 \$. C'est ce qu'on appelle les « petites semaines » (les semaines au cours desquelles vous avez gagné plus de 225 \$ sont appelées les « semaines régulières »). Cette mesure permettra d'augmenter le montant des prestations auxquelles vous aurez droit.

Par contre, dans certains cas, nous devons prendre en compte les petites semaines pour calculer vos prestations. Pour effectuer le calcul, nous devons déterminer le dénominateur correspondant au taux de chômage de votre région. Si le nombre de semaines régulières de la période de base est inférieur au dénominateur, les petites semaines ne peuvent pas toutes être exclues du calcul. Par exemple, si le dénominateur est 18 et qu'il y a 16 semaines régulières et 3 petites semaines, 2 de ces petites semaines seront utilisées pour le calcul et 1 sera exclue, soit celle dont la rémunération est la moins élevée.

**Vous voulez en savoir plus sur le dénominateur utilisé pour calculer les prestations?  
Consultez le tableau 2 à la page 23.**

### Si vous habitez l'une des régions économiques désignées

Du 26 octobre 2008 au 23 octobre 2010, si vous habitez l'une des régions économiques désignées, vous pourriez bénéficier d'une nouvelle méthode de calcul du montant de vos prestations. Celui-ci est calculé en fonction des 14 meilleures semaines de rémunération au cours des 52 dernières semaines de travail. Cependant, le taux (55 %) et le montant maximal (457 \$) de vos prestations demeurent les mêmes.

### Remarque

Ce montant est revu chaque année. Pour connaître le plus récent montant, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

**Vous voulez en savoir plus sur les régions économiques désignées?  
Lisez l'encadré à la page 15.**

## Si vous n'habitez pas dans une région économique désignée

Si vous n'habitez pas dans une région économique désignée, le montant de vos prestations hebdomadaires sera calculé en fonction de votre salaire total avant retenues, incluant les pourboires et les commissions, gagné au cours des 26 dernières semaines de travail.

Il est calculé comme suit :

- Nous déterminons quelle est votre rémunération totale des 26 dernières semaines consécutives, soit jusqu'à votre dernier jour de travail.
- Nous déterminons le nombre de semaines au cours desquelles vous avez travaillé pendant cette période.
- Nous déterminons le dénominateur correspondant au taux de chômage de votre région (voir le tableau 2).
- Nous divisons votre rémunération totale des 26 dernières semaines par le plus élevé des deux nombres suivants :
  - le nombre de semaines au cours desquelles vous avez travaillé pendant cette période;
  - le dénominateur figurant dans le tableau 2 ci-dessous.
- Nous multiplions ensuite le résultat par 55 % pour obtenir le montant de vos prestations hebdomadaires.

### Remarque

Le dénominateur ne peut pas être inférieur à 14 ou supérieur à 26.

**Tableau 2 – Dénominateur utilisé pour le calcul des prestations selon le taux régional de chômage**

Taux régional de chômage	Dénominateur
6 % et moins	22
de 6,1 % à 7 %	21
de 7,1 % à 8 %	20
de 8,1 % à 9 %	19
de 9,1 % à 10 %	18
de 10,1 % à 11 %	17
de 11,1 % à 12 %	16
de 12,1 % à 13 %	15
13,1 % et plus	14

Voici quelques exemples qui vous aideront à mieux comprendre la méthode de calcul.

### **Exemple 1**

Au cours des 26 dernières semaines, Julie a travaillé 26 semaines et gagné 10 400 \$. Elle habite dans une région où le taux de chômage est de 13,1 %. Le dénominateur est donc 14. Dans ce cas, nous utilisons le nombre de semaines de travail, puisque celui-ci est supérieur au dénominateur. Pour obtenir la rémunération hebdomadaire moyenne assurable de Julie, nous divisons son salaire par le nombre de semaines de travail, comme suit :  $10\,400 \$ \div 26 = 400 \$$ . Pour obtenir le montant de ses prestations hebdomadaires, nous calculons 55 % de 400 \$ = 220 \$.

### **Exemple 2**

Au cours des 26 dernières semaines, Mark a travaillé 12 semaines et gagné 3 600 \$. Il habite dans une région où le taux de chômage est de 13,1 %. Le dénominateur est donc 14. Dans ce cas, nous utilisons le dénominateur, puisque celui-ci est supérieur au nombre de semaines de travail. Pour obtenir la rémunération hebdomadaire moyenne assurable de Mark, nous divisons son salaire par le dénominateur, comme suit :  $3\,600 \$ \div 14 = 257 \$$ . Pour obtenir le montant de ses prestations hebdomadaires, nous calculons 55 % de 257 \$ = 141 \$.

### **Exemple 3**

Au cours des 26 dernières semaines, Roberto a travaillé 17 semaines et gagné 5 100 \$. Il habite dans une région où le taux de chômage est de 11,5 %. Le dénominateur est donc 16. Dans ce cas, nous utilisons le nombre de semaines de travail, puisque celui-ci est supérieur au dénominateur. Pour obtenir la rémunération hebdomadaire moyenne assurable de Roberto, nous divisons son salaire par le nombre de semaines de travail, comme suit :  $5\,100 \$ \div 17 = 300 \$$ . Pour obtenir le montant de ses prestations hebdomadaires, nous calculons 55 % de 300 \$ = 165 \$.

## Pendant combien de temps vais-je recevoir des prestations?

Le nombre de semaines de prestations qui vous seront versées est déterminé au début de votre période de prestations et dépend :

- du taux régional de chômage;
- du nombre d'heures d'emploi assurable que vous avez accumulées au cours de votre période de référence.

Vous pouvez recevoir des prestations pendant une période variant de 14 à 45 semaines. Cependant, les prestations correspondant au nombre de semaines payables doivent être versées dans un délai maximal de 52 semaines suivant la date de début de votre période de prestations. Si, pour une raison ou une autre, vous avez interrompu votre demande de prestations, vous ne pourrez pas la réactiver après ce délai de 52 semaines, même si vous n'avez pas encore reçu toutes les prestations auxquelles vous avez droit.

### Remarque

Le nombre de semaines payables ne change pas même si vous déménagez dans une autre région après le début de votre période de prestations.

Nous cesserons de vous verser des prestations à la première de ces éventualités :

- toutes les semaines de prestations auxquelles vous aviez droit vous ont été payées;
- la durée maximale de 52 semaines est atteinte;
- vous demandez de mettre fin à votre demande de prestations en cours pour en faire une nouvelle (vous devez cependant remplir les critères d'admissibilité).

**Tableau 3 – Nombre de semaines de prestations qui seront versées selon le nombre d’heures d’emploi assurable et le taux régional de chômage**

Nombre d’heures d’emploi assurable dans la période de référence	Taux régional de chômage											
	6 % et moins	Plus de 6 % mais au plus 7 %	Plus de 7 % mais au plus 8 %	Plus de 8 % mais au plus 9 %	Plus de 9 % mais au plus 10 %	Plus de 10 % mais au plus 11 %	Plus de 11 % mais au plus 12 %	Plus de 12 % mais au plus 13 %	Plus de 13 % mais au plus 14 %	Plus de 14 % mais au plus 15 %	Plus de 15 % mais au plus 16 %	Plus de 16 %
420 - 454	0	0	0	0	0	0	0	0	26	28	30	32
455 - 489	0	0	0	0	0	0	0	24	26	28	30	32
490 - 524	0	0	0	0	0	0	23	25	27	29	31	33
525 - 559	0	0	0	0	0	21	23	25	27	29	31	33
560 - 594	0	0	0	0	20	22	24	26	28	30	32	34
595 - 629	0	0	0	18	20	22	24	26	28	30	32	34
630 - 664	0	0	17	19	21	23	25	27	29	31	32	35
665 - 699	0	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	26	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

La période de prestations peut être prolongée et atteindre une durée maximale de 104 semaines dans certaines situations, mais le nombre de semaines de prestations qui peuvent être payées demeurera inchangé. La période de prestations pourrait notamment être prolongée s'il y a interruption de vos prestations parce que vous vous trouviez dans l'une des situations suivantes :

- vous étiez en prison, dans un pénitencier ou un autre établissement de ce type;
- vous receviez temporairement des indemnités en raison d'un accident de travail, d'une maladie ou d'une blessure;
- vous receviez des indemnités de cessation d'emploi de votre ancien employeur;
- votre nouveau-né ou votre enfant nouvellement adopté a été hospitalisé;
- vous étiez enceinte ou vous allaitiez et aviez cessé de travailler parce qu'autrement, votre santé ou celle de votre enfant aurait été en danger, et vous receviez alors des indemnités en vertu d'une loi provinciale.

Dans ce cas, c'est à vous de demander la prolongation de votre période de prestations et de fournir tous les documents à l'appui, sur demande, sauf si vous avez reçu des indemnités de cessation d'emploi de votre ancien employeur. Pour savoir comment procéder, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

### **Que se passera-t-il si je travaille ou si je reçois d'autres sommes d'argent pendant ma période de prestations?**

Cela dépend de votre situation. Deux types de revenus peuvent avoir des répercussions sur vos prestations d'assurance-emploi :

- les revenus gagnés pendant que vous recevez des prestations d'assurance-emploi;
- les sommes que vous verse votre employeur lorsque vous cessez d'occuper votre emploi.

### **Si vous travaillez et gagnez un revenu pendant que vous recevez des prestations**

Vous savez sans doute que vous ne pouvez pas travailler à temps plein et recevoir en même temps des prestations régulières. Par contre, vous avez le droit de travailler à temps partiel et de conserver une partie de vos prestations.

Normalement, si vous travaillez et que vous recevez des prestations régulières, vous avez le droit de gagner un certain montant sans que vos prestations ne soient réduites. Vous pouvez gagner jusqu'à **50 \$ par semaine** ou **25 % de vos prestations hebdomadaires**, le montant le plus élevé étant retenu. Tout montant supérieur à 50 \$ par semaine ou à 25 % de vos prestations sera déduit intégralement de vos prestations hebdomadaires.

Toutefois, du 7 décembre 2008 au 4 décembre 2010, vous pouvez gagner le plus élevé des deux montants suivants :

- 75 \$ par semaine;
- 40 % de vos prestations hebdomadaires.

Tout montant supérieur à 75 \$ par semaine ou à 40 % de vos prestations hebdomadaires sera déduit intégralement de vos prestations hebdomadaires.

### Exemple

Isabelle reçoit des prestations d'assurance-emploi. Elle reçoit le montant maximal prévu, soit 457 \$ par semaine. Pendant sa période de prestations, elle trouve un travail à temps partiel à 10 \$ l'heure. Elle a le droit de gagner 75 \$ par semaine ou 40 % de ses prestations hebdomadaires, ce qui, dans son cas, correspond à 182,80 \$ (ce montant est arrondi au dollar le plus près, soit 183 \$). Comme le montant le plus élevé est retenu, Isabelle a le droit de gagner jusqu'à 183 \$ par semaine sans que ses prestations soient réduites. Elle travaille 20 heures par semaine, pour un total de 200 \$. Ses prestations seront alors réduites de 17 \$.

Lorsque vous travaillez pendant que vous recevez des prestations, au moment où vous faites votre déclaration, vous **ne devez pas** combiner les heures et la rémunération de plus d'une semaine. Il est essentiel de déclarer votre rémunération et vos heures de travail pendant la semaine où vous avez travaillé.

Si vous constatez que vous avez commis une erreur dans votre déclaration, par exemple si vous avez oublié de déclarer certaines heures de travail ou que vous ne les avez pas déclarées pendant la bonne semaine, dites-le-nous immédiatement pour que nous puissions apporter les corrections nécessaires.

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

- des dommages et intérêts pour congédiement injustifié;
- une indemnité de rappel au travail;
- une somme versée à titre d'acompte;
- des revenus d'un travail indépendant;
- des revenus 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 de rentes du Québec, ou encore de régimes provinciaux liés à l'emploi.

Ces revenus sont considérés comme une rémunération provenant d'un emploi et doivent être déduits des prestations. Vous devez les déclarer à Service Canada lorsque vous présentez votre demande de prestations et dans les déclarations que vous remplissez. Si vous cessez de recevoir ces revenus ou que le montant qui vous est versé change, communiquez avec nous.

Par contre, certains revenus n'auront aucune incidence sur vos prestations régulières, notamment :

- les paiements de pension provenant de vos régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) ou d'un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR);
- les pensions d'invalidité;
- les prestations de survivant ou de personne à charge;
- les cotisations volontaires additionnelles versées dans un fonds de pension;
- la pension de la Sécurité de la vieillesse;
- la partie de la pension payable au conjoint dans les cas de séparation judiciaire ou de divorce;
- la pension d'ancien combattant versée par le ministère des Anciens Combattants.

### **Si votre employeur vous a versé de l'argent lorsque vous avez cessé de travailler**

Au moment de votre cessation d'emploi, vous avez peut-être reçu une indemnité de départ, une paye de vacances ou une indemnité qui a été versée dans un REER. Si tel est le cas, la date à laquelle vous commencerez à recevoir des prestations pourrait être retardée.

Par exemple, si vous avez reçu une indemnité de départ correspondant à 12 semaines de rémunération, le versement de vos prestations régulières sera reporté de 12 semaines, que vous ayez reçu cette somme en un seul versement ou qu'elle vous ait été payée sur 12 semaines. Dans une telle situation, vous devriez tout de même présenter une demande de prestations dès que vous êtes sans travail afin que votre demande soit traitée le plus rapidement possible.

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; elles seront traitées de la même façon que si vous les aviez reçues dès la fin de votre emploi. L'ajout de ces sommes à votre rémunération assurable pourrait entre autres prolonger la durée de votre demande de prestations ou accroître le montant des prestations auxquelles vous avez droit.

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 par la suite. Si vous croyez être dans cette situation, communiquez avec nous.

Si vous recevez une paye de vacances ou une indemnité de préavis à la suite d'une mise à pied, ces sommes sont assurables et incluses dans le calcul de votre rémunération moyenne hebdomadaire.

### **Si vous recevez des sommes d'argent pendant la période d'attente**

Toute rémunération, y compris une paye de vacances ou une indemnité de départ, qu'elle soit gagnée ou répartie pendant la période d'attente de deux semaines, sera déduite au cours des trois premières semaines pendant lesquelles des prestations devraient vous être payées, parce que la rémunération admissible ne s'applique pas pendant la période d'attente. Ces montants sont déduits intégralement.

### **Remarque**

Ces trois semaines n'ont pas besoin d'être consécutives ou de suivre immédiatement la période d'attente de deux semaines.

### **Exemple 1 – Montant total de la rémunération déduit au cours de la première semaine de prestations**

Anne se retrouve sans emploi et fait une demande de prestations, qui est acceptée. Sa période de prestations commence le 1<sup>er</sup> janvier. Elle doit observer une période d'attente de deux semaines du 1<sup>er</sup> janvier au 14 janvier. Sa première semaine de prestations commence le 15 janvier. Elle recevra 300 \$ de prestations par semaine.

Elle reçoit une paye de vacances de 195 \$ pendant la période d'attente de deux semaines. Normalement, ce montant devrait être déduit au cours des trois premières semaines pendant lesquelles des prestations devraient lui être payées, mais comme il est inférieur au montant de ses prestations hebdomadaires, soit 300 \$, il sera déduit uniquement au cours de la première semaine de prestations, qui commence le 15 janvier. Le calcul est le suivant : 300 \$ (montant des prestations) – 195 \$ (montant de la paye de vacances) = 105 \$. Anne recevra donc 105 \$ au cours de sa première semaine de prestations. Il n'y a plus aucun montant à déduire par la suite.

### **Exemple 2 – Partie du montant de la rémunération déduite au cours des trois premières semaines de prestations et montant restant ignoré après cette période**

Frédéric s'est retrouvé sans emploi et a fait une demande de prestations, qui a été acceptée. Sa période de prestations commence le 1<sup>er</sup> janvier. Il doit observer une période d'attente de deux semaines du 1<sup>er</sup> janvier au 14 janvier. Sa première semaine de prestations commence le 15 janvier. Il recevra 400 \$ de prestations par semaine. Par contre, depuis que Frédéric a fait sa demande, il a recommencé à travailler.

Toute personne qui reçoit des prestations d'assurance-emploi peut généralement gagner jusqu'à 50 \$ par semaine ou 25 % de ses prestations hebdomadaires, le montant le plus élevé étant retenu. Tout montant supérieur à 50 \$ par semaine ou à 25 % des prestations sera déduit intégralement des prestations hebdomadaires.

Toutefois, du 7 décembre 2008 au 4 décembre 2010, une personne peut gagner le plus élevé des deux montants suivants :

- 75 \$ par semaine;
- 40 % de vos prestations hebdomadaires.

Tout montant supérieur à 75 \$ par semaine ou à 40 % des prestations sera déduit intégralement des prestations hebdomadaires.

Frédéric a le droit de gagner jusqu'à 160 \$ par semaine, ce qui correspond à 40 % de ses prestations. Tout montant supérieur à 160 \$ sera déduit intégralement de ses prestations.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier, il reçoit les sommes suivantes :

- une paye de vacances de 395 \$ au cours de la semaine du 1<sup>er</sup> janvier (la première semaine de la période d'attente)
- une rémunération de 350 \$ au cours de la semaine du 8 janvier (la deuxième semaine de la période d'attente)
- une rémunération de 380 \$ au cours de la semaine du 15 janvier (la première semaine de prestations)
- une rémunération de 360 \$ au cours de la semaine du 22 janvier (la deuxième semaine de prestations)
- une rémunération de 380 \$ au cours de la semaine du 29 janvier (la troisième semaine de prestations)

Comme il a reçu, pendant la période d'attente de deux semaines, une paye de vacances de 395 \$ et une rémunération de 350 \$, il faut déduire de ses prestations un montant total de 745 \$, sur trois semaines, à compter du 15 janvier.

La **première semaine** au cours de laquelle il reçoit des prestations commence le 15 janvier. Il gagne alors 380 \$. Le calcul suivant est effectué :

$400 \$ (\text{montant des prestations}) + 160 \$ (\text{rémunération permise}) - 380 \$ (\text{rémunération gagnée}) = 180 \$$

Un montant de 180 \$ devrait lui être payé, mais il ne recevra aucune somme d'argent au cours de cette semaine, car il a reçu une rémunération au cours de la période d'attente et le montant de 180 \$ doit être déduit du montant total qu'il doit rembourser, soit 745 \$, comme suit :  $745 \$ - 180 \$ = 565 \$$ . Il reste donc 565 \$ à déduire.

La **deuxième semaine** au cours de laquelle il reçoit des prestations commence le 22 janvier. Il gagne alors 360 \$. Le calcul suivant est effectué :

$400 \$ (\text{montant des prestations}) + 160 \$ (\text{rémunération permise}) - 360 \$ (\text{rémunération gagnée}) = 200 \$$

Un montant de 200 \$ devrait lui être payé, mais il ne recevra aucune somme d'argent au cours de cette semaine, car ce montant doit être déduit du montant restant de la rémunération reçue au cours de la période d'attente, soit 565 \$, comme suit :  $565 \$ - 200 \$ = 365 \$$ . Il reste donc 365 \$ à déduire.

La **troisième semaine** au cours de laquelle il reçoit des prestations commence le 29 janvier. Il gagne alors 380 \$. Le calcul suivant est effectué :

$400 \$ (\text{montant des prestations}) + 160 \$ (\text{rémunération permise}) - 380 \$ (\text{rémunération gagnée}) = 180 \$$

Un montant de 180 \$ devrait lui être payé, mais il ne recevra aucune somme d'argent au cours de cette semaine, car ce montant doit être déduit du montant restant de la rémunération reçue au cours de la période d'attente, soit 365 \$, comme suit :

$365 \$ - 180 \$ = 185 \$$ .

Comme les trois semaines sont écoulées, même s'il reste un montant de 185 \$ à rembourser, il est ignoré à compter de la semaine suivante, soit la quatrième semaine.

## Section 4 – Situations particulières

---

### **Puis-je recevoir des prestations régulières et d'autres types de prestations d'assurance-emploi, comme des prestations de maternité, parentales, de maladie ou de compassion, pendant une même période de prestations?**

Oui. Vous pouvez recevoir jusqu'à 50 semaines de prestations régulières, combinées à des prestations de maternité, parentales, de maladie ou de compassion, pendant une même période de prestations. Par contre, vous ne pouvez pas recevoir deux types de prestations en même temps.

Si vous êtes dans cette situation et que vous voulez en savoir plus, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742) ou rendez-vous au Centre Service Canada de votre localité.

### **En quoi consistent les projets pilotes et comment puis-je savoir si j'y suis admissible?**

Les projets pilotes de l'assurance-emploi ont 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. Lorsque vous demandez des prestations d'assurance-emploi et que vous remplissez les conditions permettant de participer à un projet pilote 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. Les projets pilotes peuvent avoir pour effet d'augmenter le montant de vos prestations ou de réduire le nombre d'heures d'emploi assurable nécessaires pour remplir les conditions requises; ils peuvent aussi entraîner

une augmentation du nombre de semaines pendant lesquelles des prestations vous seront versées. Pour en savoir plus sur les projets pilotes, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742) ou rendez-vous au Centre Service Canada de votre localité.

### **Est-il vrai que le taux de prestations est supérieur pour les membres d'une famille à faible revenu?**

Oui. S'il est déterminé que votre revenu familial net n'excède pas 25 921 \$ par année, que vous avez des enfants et que vous ou votre conjoint recevez la Prestation fiscale canadienne pour enfants, vous êtes considéré comme membre d'une famille à faible revenu. Vous pourriez donc avoir droit au supplément au revenu familial de l'assurance-emploi.

Le montant du supplément est calculé en fonction :

- de votre revenu familial net, qui ne doit pas excéder 25 921 \$;
- du nombre d'enfants dans votre famille et de leur âge.

Le supplément au revenu familial pourra augmenter le taux de vos prestations jusqu'à concurrence de 80 % de votre rémunération assurable moyenne. Si votre conjoint et vous demandez des prestations d'assurance-emploi en même temps, un seul de vous deux pourra recevoir le supplément au revenu familial. Il est généralement plus avantageux que le supplément soit versé au conjoint qui reçoit les prestations les moins élevées.

À mesure que votre revenu augmentera, le montant de votre supplément sera réduit progressivement, de sorte qu'aucun supplément ne vous sera versé lorsque votre revenu aura atteint le maximum de 25 921 \$.

#### **Remarques**

- Ce montant est revu chaque année. Pour connaître le plus récent montant, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).
- Le supplément au revenu familial est automatiquement accordé aux personnes admissibles lorsqu'elles font leur demande.

## Est-ce que c'est possible que je reçoive trop de prestations et qu'on me demande de rembourser une partie ou la totalité du montant reçu lorsque je ferai ma déclaration de revenus?

Cela dépend de votre situation. Sachez d'abord que les paiements d'assurance-emploi sont des revenus imposables, et ce, peu importe le genre de prestations que vous recevez. L'impôt fédéral et l'impôt provincial ou territorial, s'il y a lieu, seront donc déduits de vos paiements.

Après avoir produit votre déclaration de revenus, vous pourriez être tenu de rembourser vos prestations d'assurance-emploi en fonction :

- de votre revenu net;
- du montant des prestations d'assurance-emploi que vous avez reçues.

Si votre revenu net pour l'année 2010 dépasse 54 000 \$, toutes sources confondues, vous serez tenu de rembourser 30 % du moins élevé des montants suivants :

- la partie du revenu net excédant 54 000 \$;
- le total des prestations régulières payées au cours de l'année d'imposition.

Vous **n'avez pas** à rembourser vos prestations d'assurance-emploi, quel qu'en soit le type, si :

- votre revenu net pour l'année 2010 ne dépasse pas 54 000 \$;
  - vous avez reçu moins d'une semaine de prestations régulières au cours des 10 dernières années d'imposition;
- ou**
- vous avez reçu des prestations spéciales, c'est-à-dire de maternité, parentales, de maladie ou de compassion.

Par contre, si vous avez reçu une combinaison de prestations spéciales et régulières au cours de la même année d'imposition, il est possible que vous deviez rembourser une partie de vos prestations régulières.

Si la période pendant laquelle vous recevez des prestations régulières chevauche deux années civiles, vous pouvez être exempté de l'obligation de rembourser des prestations durant la première année d'imposition. Par contre, durant la deuxième année d'imposition, vous ne pourrez pas être exempté du remboursement.

Si vous devez rembourser des prestations d'assurance-emploi, l'Agence du revenu du Canada vous en informera. Tous les détails seront inscrits sur l'avis de cotisation que l'Agence vous enverra après avoir examiné votre déclaration de revenus.

### **Remarque**

Ce montant est revu chaque année. Pour connaître le plus récent montant, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), ou composez le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742).

### **Suis-je autorisé à quitter le Canada lorsque je reçois des prestations régulières?**

Dans la plupart des cas, vous n'êtes pas autorisé à recevoir des prestations régulières lorsque vous n'êtes pas au Canada. Toutefois, vous pouvez recevoir des prestations régulières si vous démontrez que vous êtes disponible pour travailler au Canada pendant votre séjour à l'étranger et que vous informez le Centre Service Canada de votre localité de votre absence temporaire.

Vous pouvez vous déplacer à l'extérieur du Canada pendant sept jours consécutifs pour :

- assister aux funérailles d'un membre de votre famille immédiate ou d'un proche parent;
- accompagner à un établissement médical un membre de votre famille immédiate qui est malade, pourvu que le traitement ne soit pas facilement accessible dans sa région de résidence;
- visiter un membre de votre famille immédiate gravement malade ou blessé;
- vous présenter à une entrevue d'emploi sérieuse.

Vous pouvez vous déplacer à l'extérieur du Canada pendant 14 jours consécutifs pour chercher activement un emploi.

Si vous indiquez que vous avez pris des dispositions pour être joint si une occasion d'emploi se présente pendant votre absence et que vous êtes prêt à retourner chez vous dans les 48 heures, on considère que votre disponibilité a été prouvée et admise.

## Section 5 – Protection du programme d'assurance-emploi

---

Service Canada prend les mesures nécessaires pour prévenir les abus à l'égard du programme d'assurance-emploi. Pour ce faire, nous collaborons avec les employeurs et les prestataires pour nous assurer que l'information que nous recevons est exacte. Vous pouvez nous aider à prévenir les abus et à faire en sorte que le programme d'assurance-emploi soit utilisé aux fins pour lesquelles il a été créé, soit offrir une aide financière temporaire aux Canadiens.

### Une erreur, qu'est-ce que c'est?

Une erreur est un geste non intentionnel. Nous savons que vous pouvez commettre des erreurs lorsque vous faites vos déclarations. Par exemple, vous pourriez :

- estimer le montant de votre rémunération hebdomadaire au lieu d'inscrire le montant réel que vous avez gagné;
- oublier de déclarer toute la rémunération reçue;
- inscrire un chiffre erroné lorsque vous déclarez votre rémunération;
- vous tromper en additionnant le nombre d'heures de travail ou la rémunération reçue.

Certaines erreurs peuvent retarder le paiement de vos prestations, tandis que d'autres peuvent avoir des répercussions sur le montant versé. Vous pourriez ainsi recevoir un montant inférieur ou supérieur à celui auquel vous avez droit.

Voici ce qui pourrait se produire si vous estimez votre rémunération :

- Si vous estimez votre rémunération d'une semaine donnée et que vous inscrivez un montant plus élevé que votre rémunération réelle, vos prestations seront moins élevées qu'elles ne devraient l'être. Dans ce cas, communiquez avec nous. Nous modifierons les renseignements indiqués à votre dossier et nous veillerons à ce que vous receviez toutes les prestations auxquelles vous avez droit.
- Si vous estimez votre rémunération d'une semaine donnée et que vous inscrivez un montant moins élevé que votre rémunération réelle, vos prestations seront plus élevées qu'elles ne devraient l'être. Si vous recevez un montant trop élevé, vous devez nous en informer, car vous devrez rembourser ces sommes. Par contre, nous veillerons à ce que les modalités de remboursement ne vous causent pas des difficultés financières. Nous modifierons également les renseignements indiqués à votre dossier pour qu'ils soient exacts.

**Si vous vous apercevez que vous avez commis une erreur** dans un formulaire ou une déclaration, ou si votre situation change et que cela pourrait avoir des répercussions sur votre demande d'assurance-emploi, **communiquez immédiatement avec Service Canada**. Vous éviterez ainsi que des problèmes surviennent et vous pourriez éviter les pénalités ou les poursuites.

### **Que se passera-t-il si je quitte le Canada pendant que je reçois des prestations?**

Règle générale, vous n'avez pas droit aux prestations régulières lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada (pour en savoir plus sur les exceptions, lisez la section « Suis-je autorisé à quitter le Canada lorsque je reçois des prestations régulières? » à la page 37). Afin de nous assurer que vous ne recevez pas de prestations régulières quand vous êtes à l'étranger, nous comparons les données de l'assurance-emploi avec celles de l'Agence des services frontaliers du Canada. Si nous nous apercevons que vous avez quitté le pays pendant que vous receviez des prestations régulières, nous étudierons la situation pour déterminer si vous y aviez droit. Si vous n'y aviez pas droit, nous calculerons le montant qui vous a été versé en trop et que vous devrez rembourser.

Nous pourrions aussi vous imposer une pénalité qui pourrait être équivalente à trois fois le montant de vos prestations hebdomadaires ou trois fois le montant versé en trop. Vous pourriez aussi être tenu d'accumuler plus d'heures de travail pour avoir droit aux prestations régulières la prochaine fois que vous ferez une demande.

## Une fausse déclaration, qu'est-ce que c'est?

Si vous décidez consciemment de ne pas dévoiler certains renseignements, de faire une déclaration trompeuse ou de présenter des renseignements de manière inexacte dans votre demande de prestations, vous faites une fausse déclaration. Si tel est le cas, nous pourrions vous imposer une pénalité ou vous pourriez faire l'objet d'une poursuite judiciaire. Un tel geste pourrait aussi avoir des répercussions sur vos demandes de prestations futures. Toutefois, si vous nous avisez de la situation avant que nous entreprenions une enquête, vous pourriez éviter les pénalités financières ou les poursuites judiciaires.

## Quels sont les intérêts et les pénalités associés à une fausse déclaration?

### Intérêts

Lorsqu'un prestataire de l'assurance-emploi reçoit des prestations auxquelles il n'a pas droit, les montants qu'il reçoit en trop deviennent une dette à rembourser.

Service Canada impose des intérêts sur la dette d'un prestataire lorsque ce dernier a décidé consciemment de ne pas dévoiler certains renseignements ou de faire une fausse déclaration ou encore une déclaration trompeuse. Toutefois, nous n'imposons aucun intérêt sur une dette qui découle d'une erreur de notre part.

Nous utilisons le taux d'intérêt moyen de la Banque du Canada, plus 3 %. L'intérêt est calculé quotidiennement et composé mensuellement.

### Pénalités

Un prestataire, un employeur ou une personne agissant en leur nom peut se voir imposer une pénalité dans l'une des situations suivantes :

- il décide consciemment de faire une fausse déclaration ou encore une déclaration trompeuse;
- il fait une déclaration sans y indiquer tous les renseignements requis.

Voici un exemple d'une situation où nous pouvons imposer des pénalités :

### **Exemple**

Un prestataire de l'assurance-emploi part en croisière pour un mois et demande à un ami de remplir et d'envoyer deux déclarations à Service Canada afin de camoufler son absence. Le prestataire reçoit donc la somme de 350 \$ illégalement pour chacune des quatre semaines de la croisière. Après avoir mené une enquête, nous constatons qu'il s'agit de la première infraction du prestataire et de son ami, mais nous découvrons également que les deux personnes savaient que leur geste était illégal.

Dans ce cas, le prestataire devra rembourser 1 400 \$, soit l'équivalent de 4 semaines de prestations, dont le montant est de 350 \$ par semaine. Il pourrait aussi devoir payer une pénalité de 700 \$, soit 350 \$ pour chaque fausse déclaration remplie pendant ses vacances. Son ami pourrait aussi être tenu de payer une pénalité de 700 \$ parce qu'il a commis un acte illégal en remplissant deux fausses déclarations au nom d'un prestataire.

Nous pouvons imposer des pénalités dans de nombreuses situations, et les montants peuvent être très élevés. Selon les circonstances, la pénalité maximale peut représenter jusqu'à trois fois le montant du trop-payé, trois fois le montant hebdomadaire de vos prestations pour chaque fausse déclaration ou trois fois le montant maximal des prestations.

Si vous faites une fausse déclaration en lien avec une demande d'assurance-emploi, il se peut que vous deviez accumuler plus d'heures d'emploi assurable pour avoir de nouveau droit à des prestations régulières. Le nombre d'heures d'emploi assurable requis augmente selon la gravité de l'infraction ou de la fausse déclaration précédente. Le montant de la pénalité variera également selon le montant du trop-payé et le nombre de fausses déclarations.

## Section 6 – Droits et responsabilités

---

**Le programme d'assurance-emploi garantit certains droits. Il prévoit également certaines responsabilités, autant pour vous que pour Service Canada.**

### **Quels sont mes droits?**

Vous avez le droit :

- de demander des prestations d'assurance-emploi;
- de recevoir les prestations auxquelles vous avez droit;
- de faire appel des décisions que nous avons prises, si vous jugez qu'elles sont insatisfaisantes;
- de consulter tous les dossiers gouvernementaux contenant vos renseignements personnels;
- d'être servi dans la langue officielle de votre choix.

## Quelles sont les responsabilités de Service Canada?

Service Canada a certaines responsabilités. Nous devons par exemple :

- vous servir dans les plus brefs délais et de manière courtoise;
- vous informer des programmes et des services offerts;
- vous servir dans la langue officielle de votre choix;
- déterminer si vous avez droit à des prestations et le nombre de semaines pendant lesquelles elles vous seront versées, si vous remplissez les critères d'admissibilité précisés dans la *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application;
- traiter toutes les demandes d'assurance-emploi de la même façon;
- verser votre premier paiement dans les 28 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre demande, dans la mesure où vous nous avez fourni tous les renseignements demandés et êtes admissible;
- vous donner des renseignements exacts au sujet de votre demande. Nous devons notamment vous expliquer ce que vous devez faire pour partager vos prestations parentales avec votre époux ou votre conjoint de fait (s'il est admissible lui aussi) ou vos prestations de compassion avec d'autres membres de votre famille (s'ils sont admissibles eux aussi) et vous indiquer si la période d'attente de deux semaines s'applique dans votre cas;
- vous informer des décisions que nous avons prises concernant votre demande et vous expliquer comment faire appel.

## Quelles sont mes responsabilités?

Lorsque vous demandez des **prestations régulières**, y compris des **prestations de pêcheur**, vous devez :

- être prêt et disposé à travailler et être capable de le faire en tout temps;
- chercher activement du travail et prendre en note le nom de tous les employeurs avec qui vous avez communiqué et le moment auquel vous l'avez fait;
- déclarer toute période pendant laquelle vous n'êtes pas disponible pour travailler;
- fournir tous les renseignements et documents demandés;
- respecter vos rendez-vous avec l'un de nos agents;
- nous informer de toute cessation d'emploi et des motifs de cette cessation, qu'elle ait eu lieu avant que vous présentiez votre demande ou pendant que vous recevez des prestations;
- déclarer les périodes où vous êtes absent de votre lieu de résidence et tout séjour à l'étranger;
- déclarer tous les emplois que vous occupez, que vous travaillez pour le compte de quelqu'un d'autre ou à votre compte;
- déclarer précisément toute rémunération brute provenant d'un emploi dans les semaines où vous l'avez gagnée, de même que toute autre somme que vous pourriez recevoir.
- nous informer si vous vous inscrivez à un programme de formation.

Vous trouverez plus de renseignements sur les droits et responsabilités dans la publication intitulée *Droits et responsabilités* (IN-044).

Composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232) pour en obtenir un exemplaire ou consultez notre site Web, au **[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)**.

## Section 7 – Processus d’appel

---

Service Canada fait toujours tout en son pouvoir pour rendre des décisions justes concernant les prestations d’assurance-emploi. Si nous refusons votre demande et décidons de **ne pas vous verser** de prestations, ou si nous vous demandons de rembourser certaines sommes payées en trop ou de payer une pénalité, vous en serez informé par écrit. Si vous n’êtes pas d’accord avec notre décision, vous devriez communiquer sur-le-champ avec un agent de l’assurance-emploi pour vous expliquer. N’oubliez pas de fournir tous les détails pertinents à l’agent à qui vous parlerez, y compris tous les nouveaux renseignements que vous ne nous avez pas encore transmis.

### Comment puis-je faire appel d’une décision?

Si vous décidez de faire appel, vous devez envoyer le formulaire INS5210 (*Avis d’appel devant le conseil arbitral*) dûment rempli ou une lettre au Centre Service Canada de votre localité **dans les 30 jours** suivant la date à laquelle vous avez été informé de notre décision. Vous pouvez télécharger le formulaire au [www.ei-ae.gc.ca](http://www.ei-ae.gc.ca). Vous pouvez également vous rendre au Centre Service Canada de votre localité ou composer le **1-800-808-6352** (ATS : 1-800-529-3742) pour en obtenir un exemplaire.

Voici les éléments qui doivent figurer dans votre lettre d’appel :

- votre nom;
- votre numéro d’assurance sociale;
- les raisons pour lesquelles vous faites appel;
- votre intention (ou non) d’assister à l’audience de votre appel;
- la langue (français ou anglais) dans laquelle vous voulez que votre appel soit entendu;
- le nom et les coordonnées de la personne qui vous représentera à l’audience de l’appel, le cas échéant;
- la date et votre signature.

Même si vous faites appel, nous vous recommandons de continuer à remplir vos déclarations toutes les deux semaines, comme d'habitude, que ce soit par Internet ou par téléphone.

### **Remarque**

Avant que votre appel soit entendu en première instance, le personnel du Centre Service Canada responsable de votre dossier le reverra et déterminera s'il peut résoudre la situation. Si la décision initiale de Service Canada demeure la même après ce premier examen, votre appel sera acheminé au conseil arbitral.

### **Que puis-je faire si je ne suis toujours pas satisfait de la décision du conseil arbitral?**

En plus du conseil arbitral, deux autres instances vous permettent de porter l'une de nos décisions en appel : le juge arbitre et la Cour d'appel fédérale. Dans certains cas, vous pouvez même faire appel devant la Cour suprême du Canada.

### **Est-ce que mon employeur peut contester la décision rendue en ce qui concerne ma demande de prestations d'assurance-emploi?**

Oui. Si nous décidons de vous verser des prestations même si vous avez quitté votre emploi, participé à un conflit de travail, refusé un emploi ou avez été congédié pour inconduite, votre employeur en sera informé. S'il croit que notre décision est injustifiée, il peut la porter en appel. Il doit alors suivre le même processus que les employés. Pour plus de détails, voir la question précédente.

Vous trouverez plus de renseignements sur le processus d'appel dans ces publications :

- *Le processus d'appel* (IN-209)
- *Les employeurs et le processus d'appel* (IN-135)

Composez le **1 800 O-Canada** (1-800-622-6232) pour en obtenir un exemplaire ou consultez notre site Web, au **[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)**.

Vous pouvez également consulter le site Web Au service des appelants de l'assurance-emploi, au **[www.ei-ae.gc.ca](http://www.ei-ae.gc.ca)**.

## **Section 8 – Coordonnées et autres renseignements utiles**

---

### **Service d'information téléphonique de l'assurance-emploi**

Vous pouvez utiliser le Service d'information téléphonique à toute heure du jour et de la nuit. Si vous voulez parler à un agent, composez le numéro indiqué ci-dessous entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi et choisissez l'option « 0 ». Vous pourrez obtenir des renseignements généraux sur le programme d'assurance-emploi, le numéro d'assurance sociale et votre demande de prestations.

Les renseignements relatifs à votre demande sont mis à jour tous les matins, du lundi au vendredi. Pour obtenir ces renseignements, vous aurez besoin de votre numéro d'assurance sociale et de votre code d'accès.

## Service d'information téléphonique de l'assurance-emploi – 1-800-808-6352

Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) peuvent composer le **1-800-529-3742**.

Option <b>1</b>	<b>Renseignements sur votre demande de prestations, le versement de vos paiements et la modification de votre code d'accès</b>		
	<b>1</b> Renseignements sur une décision, un paiement ou une retenue	<b>2</b> Renseignements sur les semaines de prestations restantes, le montant de vos prestations et la rémunération admissible	<b>3</b> Modification du code d'accès
Option <b>2</b>	<b>Renseignements généraux sur l'assurance-emploi</b>		
	<b>1</b> Renseignements sur la façon de présenter une demande de prestations, le calcul des prestations, le supplément au revenu familial et le remboursement des prestations	<b>2</b> Renseignements sur les types de prestations	<b>3</b> Renseignements sur l'initiative Aide à la transition de carrière
Option <b>3</b>	<b>Renseignements sur le numéro d'assurance sociale (NAS)</b>		
	<b>1</b> Renseignements sur la façon de demander un NAS, de remplacer votre carte ou de changer le nom figurant au Registre d'assurance sociale	<b>2</b> Renseignements sur la perte ou le vol d'une carte d'assurance sociale ou la façon de signaler le décès d'un membre de votre famille	<b>3</b> Autres questions sur le NAS
Option <b>4</b>	<b>Renseignements sur les déclarations, adresses des bureaux et adresses Internet</b>		
	<b>1</b> Déclarations par Internet ou par téléphone	<b>2</b> Adresses des Centres Service Canada	<b>3</b> Adresses Internet
Option <b>0</b>	<b>Parlez à un agent de Service Canada</b>		
	Vous pouvez parler à un agent du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.		

## Mon dossier Service Canada

### Qu'est-ce que Mon dossier Service Canada?

Mon dossier Service Canada est un outil qui vous donne accès à tous les renseignements figurant à votre dossier de l'assurance-emploi en toute sécurité et qui vous permet de :

- prendre connaissance des décisions qui ont été prises dans votre dossier;
- voir les détails des paiements qui vous ont été versés et les retenues qui y ont été faites;
- consulter et mettre à jour vos renseignements personnels, comme votre adresse postale, votre numéro de téléphone et vos renseignements bancaires pour le dépôt direct;
- voir vos feuillets de renseignements fiscaux de l'assurance-emploi;
- consulter tous les relevés d'emploi que vos employeurs ont produits par voie électronique au cours des deux dernières années.

Pour accéder à Mon dossier Service Canada, vous devrez d'abord créer un ID utilisateur et un mot de passe pour le service Clé d'accès. Pour ce faire, vous aurez besoin de votre code d'accès, qui figure sur le relevé de prestations que vous avez reçu par la poste après avoir présenté votre demande de prestations d'assurance-emploi. Pour en savoir plus, consultez notre site Web, au [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca), et cliquez sur « Accédez à Mon dossier Service Canada » dans le menu « Services en ligne et formulaires » situé à droite de la page d'accueil.

### Comment puis-je m'inscrire à Mon dossier Service Canada?

Avant de vous inscrire, vous devez avoir en main votre code d'accès de 4 chiffres de l'assurance-emploi, qui figure dans la partie ombrée de votre relevé de prestations. Vous pourrez alors vous inscrire à Mon dossier Service Canada. Vous devez prévoir environ 10 minutes pour vous inscrire.

#### Étape 1

Si ce n'est pas déjà fait, vous devrez créer votre ID utilisateur et votre mot de passe durant le processus d'inscription; il s'agit d'une clé d'accès. Veuillez entrer vos renseignements sur la page d'ouverture de session du service Clé d'accès.

#### Étape 2

Vous devrez fournir des renseignements personnels, comme votre numéro d'assurance sociale, afin que nous puissions valider votre identité et nous assurer que vous seul pouvez accéder aux renseignements qui vous concernent. Nous assurons en tout temps **la confidentialité et la sécurité de ces renseignements**.

## Recherche d'emploi

Le gouvernement du Canada met à votre disposition un outil électronique de recherche d'emploi appelé Guichet emplois. Vous y trouverez non seulement un répertoire des emplois offerts au Canada, mais aussi de nombreux outils, comme le Concepteur de CV, ainsi que des liens vers d'autres sites d'emploi et de l'information sur le marché du travail. Vous pouvez consulter le Guichet emplois au **[www.guichetemplois.gc.ca](http://www.guichetemplois.gc.ca)**.

Vous trouverez également une mine de renseignements sur le site Web de Service Canada, au **[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)**. La plupart de ces renseignements sont regroupés par catégories : emplois, études et formation et recherche d'emploi :

- **Emplois** : Sous « Services par sujet », cliquez sur « Emploi »;
- **Études et formation** : Sous « Services par sujet », cliquez sur « Études et formation »;
- **Recherche d'emploi** : Sous « Événements de la vie », cliquez sur « Chercher un emploi ».

## Communiquez avec Service Canada

Cliquez	<a href="http://servicecanada.gc.ca">servicecanada.gc.ca</a>
Composez	le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) ATS : 1-800-926-9105
Visitez	un Centre Service Canada



