

ASSURANCE-EMPLOI



**Marche à suivre pour
demander des prestations
d'assurance-emploi**

**Service
Canada** 

Cette publication est également offerte en médias substituts sur demande (braille, gros caractères, cassette audio, disque compact, DAISY et disquette).

Publication produite par Service Canada

Février 2011

En ligne : www.servicecanada.gc.ca

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

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2011

IN-072-02-11

Voici la marche à suivre pour demander des prestations d'assurance-emploi. **N'oubliez pas de présenter votre demande dès que vous arrêtez de travailler.**

Remarque

Vous n'avez **pas** besoin d'avoir en main une copie de vos relevés d'emploi pour faire votre demande.

Demande en ligne

Pour savoir si vous avez droit à des prestations d'assurance-emploi, vous devez faire une demande en ligne.

Vous pouvez présenter une demande :

1 À la maison

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

2 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**.

3 À partir d'un ordinateur public

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

Renseignements à fournir

Pour remplir le formulaire électronique de demande de prestations d'assurance-emploi, vous aurez besoin des **renseignements personnels** suivants :

- votre numéro d'assurance sociale (s'il commence par un « 9 », vous devrez également fournir une preuve de votre statut d'immigrant ainsi que votre permis de travail);
- le nom de jeune fille de votre mère;
- votre adresse postale et votre adresse domiciliaire, **codes postaux compris**; si vous n'avez pas de lieu de résidence habituel, vous devrez faire une demande en personne au Centre Service Canada de votre localité;
- vos renseignements bancaires, y compris le nom et le numéro de succursale de votre institution financière ainsi que votre numéro de compte, si vous voulez que vos paiements soient déposés directement dans votre compte.

Si vous demandez des prestations spéciales, vous pourriez avoir besoin des **renseignements ou documents** suivants :

- le numéro d'assurance sociale de l'autre parent, si vous demandez des **prestations parentales**;
- un certificat médical, si vous demandez des **prestations de maladie**;
- un certificat médical et des renseignements sur le membre de la famille gravement malade, comme son prénom et son nom, sa date de naissance et son adresse domiciliaire, si vous demandez des **prestations de compassion**.

Si vous êtes un employé ou si vous l'avez été, vous aurez également besoin de **renseignements liés aux emplois que vous avez occupés**, par exemple :

- 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 démissionné 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 devrez indiquer les raisons);
- les dates au cours des 52 dernières semaines (du dimanche au samedi) et le salaire avant retenues si l'une des situations suivantes s'applique à vous :
 - 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 vous êtes inscrit pour avoir accès aux prestations spéciales de l'assurance-emploi offertes aux travailleurs autonomes, vous devrez aussi fournir de l'information sur votre rémunération à titre de travailleur autonome au cours de l'année d'imposition précédente

(indiquez le montant exact ou le montant approximatif si vous n'avez pas rempli de déclaration de revenus et de prestations). Si vous demandez des prestations de maladie, vous devrez fournir un certificat médical.

Réactivation d'une demande de prestations existante

Si vous avez déjà fait une demande de prestations qui a été acceptée au cours des 52 dernières semaines et que les semaines de prestations auxquelles vous aviez droit ne vous ont pas toutes été payées, nous réactiverons automatiquement votre demande. Vous devrez fournir les 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, indemnité de préavis ou autre paiement lié à la cessation d'emploi).

Demande à remplir en ligne

Vous aurez besoin d'environ 60 minutes pour remplir le formulaire en ligne. Pour commencer, consultez notre site Web, au **www.servicecanada.gc.ca**.

Suivez ensuite les étapes indiquées dans le site Web. Celui-ci vous fournira des directives détaillées pour remplir le formulaire.

Remarque

Une fois votre demande remplie, vous recevrez un numéro de confirmation prouvant que nous l'avons reçue. Conservez ce numéro dans vos dossiers.

Prochaines étapes

Maintenant que vous avez transmis votre demande en ligne, vous devez nous faire parvenir vos relevés d'emploi pour que nous puissions traiter votre demande.

- **Si vos employeurs produisent des relevés d'emploi papier**, vous devez leur demander de vous remettre une copie de tous ceux qu'ils ont produits pour vous au cours des 52 dernières semaines. Vous devez ensuite nous les faire parvenir. Comme nous ne pouvons pas traiter votre demande tant que nous n'avons pas reçu vos relevés d'emploi, il est important que vous veniez les porter en personne dans un Centre Service Canada ou que vous nous les envoyiez par la poste. Vous obtiendrez l'adresse du Centre Service Canada approprié lorsque vous remplirez votre demande.
- **Si vos employeurs soumettent des relevés d'emploi électroniques à Service Canada**, vous n'avez pas besoin de leur en demander une copie.

Réponse à votre demande

- Si vous **avez droit** à des prestations, vous devriez recevoir votre premier paiement dans les 28 jours suivant la date à laquelle nous recevons votre demande.
- Si vous **n'avez pas droit** à des prestations, nous vous en informerons par écrit ou par téléphone et nous vous expliquerons pourquoi nous avons refusé votre demande. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous avez le droit de la porter en appel.

Versement des prestations

Peu de temps après avoir reçu votre demande, nous vous posterons un **relevé de prestations**, sur lequel figurent votre **code d'accès**, la date où vous devrez faire votre première déclaration et les directives pour produire vos déclarations, que ce soit par Internet ou par téléphone.

Remarque

Veuillez noter que le fait de recevoir un relevé de prestations ne signifie pas que votre demande est approuvée.

Renseignements sur votre demande

Il y a deux façons d'obtenir de l'information sur votre demande :

- en utilisant l'outil **Mon dossier Service Canada** sur notre site Web;
- en communiquant sans frais avec le **Service d'information téléphonique de l'assurance-emploi**.

Mon dossier Service Canada

Cet outil vous donne accès en ligne à tous les renseignements figurant à votre dossier de l'assurance-emploi en toute sécurité et vous permet de :

- prendre connaissance des décisions qui ont été prises concernant votre demande d'assurance-emploi;
- voir les détails de vos paiements et les retenues qui y ont été faites;
- consulter et mettre à jour vos renseignements personnels;
- consulter tous les relevés d'emploi que vos employeurs ont soumis par voie électronique au cours des deux dernières années.

Pour utiliser Mon dossier Service Canada, consultez notre site Web, au www.servicecanada.gc.ca/mdsc.

Service d'information téléphonique de l'assurance-emploi

Vous pouvez également utiliser le **Service d'information téléphonique de l'assurance-emploi** pour obtenir des renseignements sur votre demande. Vous n'avez qu'à choisir le sujet qui vous intéresse parmi les options qu'on vous proposera. Ce service est offert en tout temps. Pour y accéder, composez le 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.

Recherche d'emploi

Si vous cherchez du travail, consultez le site Guichet emplois au www.guichetemplois.gc.ca. Vous y trouverez une liste d'emplois actuellement offerts partout au Canada.

Si vous souhaitez plutôt vous renseigner sur les programmes de formation ou d'aide à l'emploi, consultez notre site Web, au www.servicecanada.gc.ca.

Pour plus de renseignements sur les prestations d'assurance-emploi

- | | |
|-----------------|--|
| CLIQUEZ | servicecanada.gc.ca |
| COMPOSEZ | le 1-800-808-6352
ATS : 1-800-529-3742 |
| VISITEZ | un Centre Service Canada |

Service Canada a produit une série de vidéos au sujet de l'assurance-emploi. Vous pouvez les visionner sur notre site Web.

Remarque

Toute fausse déclaration faite en pleine connaissance de cause ou toute déclaration trompeuse constitue une infraction à la *Loi sur l'assurance-emploi*.