

Assurance-emploi

Si vous perdez votre emploi, vous pourriez être admissible à des prestations d'assurance-emploi (AE) du gouvernement.

Il existe plusieurs catégories de prestations d'AE. La présente publication traite des prestations régulières versées aux personnes qui cherchent du travail.



Si vous parlez français

Il existe de nombreuses situations où vous avez droit à des services gouvernementaux et à des procédures judiciaires en français, comme la tenue d'une audience devant un décideur qui parle français.

Vous pouvez demander à des avocat(e) s ou à une clinique juridique communautaire de vous informer de vos droits liés au fait de parler français.

Table des matières

Quelles catégories de prestations d'AE existe-t-il?	1
Qui peut obtenir des prestations d'AE?	2
Comment demander des prestations d'AE?	4
Puis-je obtenir des prestations d'AE si je quitte mon emploi?	7
Puis-je obtenir des prestations d'AE si j'ai été congédié(e)?	9
Si j'ai démissionné ou que j'ai été congédié(e), qu'arrive-t-il lorsque je demande des prestations d'AE?	10
Existe-t-il d'autres motifs d'exclusion?	12
Si j'ai été exclu(e) du bénéfice des prestations, qu'arrive-t-il si je demande d'autres prestations d'AE à l'avenir?	13
Existe-t-il d'autres raisons pour lesquelles on pourrait me refuser des prestations d'AE?	15
Puis-je obtenir des prestations spéciales d'AE si j'ai été exclu(e) du bénéfice des prestations?	16
À quel montant s'élèveront mes prestations d'AE?	17
Pendant combien de temps puis-je recevoir des prestations d'AE?	18

(suite à la prochaine page)

Table des matières

Quand vais-je recevoir mon premier paiement?	19
Quelles sont mes obligations quand je reçois des prestations d'AE?	20
Qu'arrive-t-il si je reçois une somme plus élevée que celle à laquelle j'ai droit?	29
Puis-je obtenir des prestations du RPC ou des indemnités d'accident du travail?	30
Puis-je bénéficier du programme Ontario au travail pendant que j'attends mes prestations d'AE?	32
Qu'arrive-t-il si je donne des renseignements qui sont faux?	33
Que faire si je ne suis pas satisfait(e) d'une décision concernant l'assurance-emploi?	35
À qui m'adresser pour obtenir de l'assistance et des renseignements?	38

III Quelles catégories de prestations d'AE existe-t-il?

Il existe plusieurs catégories de prestations d'assurance-emploi (AE) :

- **les prestations régulières**, destinées aux personnes qui cherchent du travail,
- **les prestations de maladie**, destinées aux personnes qui ne travaillent pas parce qu'elles sont malades ou qu'elles ont subi un accident,
- **les prestations de compassion**, destinées aux personnes qui fournissent des soins ou du soutien à une personne dont le risque de décès est important au cours des 6 mois qui suivent,
- **les prestations pour proches aidants**, destinées aux personnes qui sont absentes du travail pour prendre soin d'un membre de la famille ou d'un(e) ami(e) proche gravement malade,
- **les prestations de maternité et les prestations parentales**, si vous êtes enceinte ou si vous avez un nouveau bébé ou avez adopté un enfant,
- **les prestations de pêcheur**, destinées aux travailleuses et travailleurs indépendants qui se livrent à la pêche.

La présente publication traite des prestations **régulières** d'AE.

III Qui peut obtenir des prestations d'AE?

Vous pourriez être en mesure d'obtenir des prestations régulières d'AE si vous remplissez les 2 conditions suivantes :

- ce n'est pas votre faute si vous avez perdu votre emploi,
- vous êtes à la recherche d'un travail.

Pour voir si vous avez droit ou non à des prestations, les agents de Service Canada vérifient le nombre d'heures de travail que vous avez accomplies au cours de votre période de référence.

Période de référence

De façon générale, votre période de référence correspond aux 52 dernières semaines qui ont précédé la période visée par votre demande. Dans certains cas, votre période de référence peut être plus longue.

Par exemple, cette période pourrait remonter à plus loin que les 52 dernières semaines si, pendant cette période, vous étiez malade, blessé(e), enceinte ou en prison.

Dans certains cas, cette période peut être plus courte. Par exemple, si vous aviez présenté une autre demande d'AE et que la période couverte par cette demande commençait au cours des 52 semaines concernées, votre période de référence ne remonterait qu'au début de la période couverte par cette dernière demande.

Nombre d'heures

Vos heures assurables correspondent au total des heures admissibles au cours desquelles vous avez travaillé pendant votre période de référence. Pour être admissible à des prestations d'AE, vous devez avoir accumulé un certain nombre d'heures assurables.

En règle générale, vous devez compter au moins 700 heures assurables au cours de votre période de référence.

Vous pourriez aussi être admissible aux prestations si vous avez accumulé entre 420 et 700 heures assurables. En effet, si le taux de chômage dans votre région s'élève à plus de 6 %, il vous faut moins d'heures.

Si vous avez accumulé moins de 420 heures assurables, vous ne serez pas admissible aux prestations.

En règle générale, si vous communiquez des renseignements faux ou trompeurs, Service Canada l'inscrit à votre dossier. Il s'agit de ce que l'on appelle une « violation ».

Si votre dossier indique que vous avez commis une violation au cours des 5 dernières années, il vous faudra peut-être compter un plus grand nombre d'heures assurables pour être admissible aux prestations d'AE.

Qu'arrive-t-il si je n'ai pas accumulé suffisamment d'heures assurables?

Il peut être difficile de calculer le nombre d'heures exact au cours desquelles vous avez travaillé pendant votre période de référence. Même si vous pensez que vous n'avez pas accumulé suffisamment d'heures assurables, vous devriez quand même présenter une demande.

Il se peut que vous, votre employeur ou Service Canada soyez en désaccord quant au nombre d'heures au cours desquelles vous avez travaillé. Si c'est le cas, l'un d'entre vous peut demander à l'Agence du revenu du Canada (ARC) de trancher la question.

Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, allez sur le site Web de l'ARC à canada.ca/fr/agence-revenu.html ou composez le **1 800 959-8281**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 665-0354**.

III Comment demander des prestations d'AE?

Vous devez remplir une demande en ligne. Vous pouvez aussi présenter une demande à un Centre Service Canada.

Pour trouver le formulaire, allez à canada.ca/fr/services/prestations/avis-confidentialite.html.

Si vous n'êtes pas en mesure de faire une demande en ligne ou si vous éprouvez de la difficulté avec le formulaire en ligne, communiquez avec Service Canada. Téléphonnez au **1 800 622-6232**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 926-9105**.

Dans votre demande, vous devez fournir les renseignements suivants sur tous les emplois que vous avez occupés au cours des 52 dernières semaines :

- les noms et adresses de vos employeurs,
- les dates auxquelles vous avez travaillé pour eux,
- les raisons détaillées de votre départ.

Vous devez également fournir :

- votre numéro d'assurance sociale ainsi qu'une autre pièce d'identité, comportant votre photo, si possible,
- vos renseignements bancaires pour que votre chèque d'AE soit déposé dans votre compte,
- votre adresse postale,
- en ce qui concerne chacune des semaines de votre période de référence pour lesquelles votre rémunération était la plus élevée, les dates pertinentes et la rémunération perçue. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez la rubrique **À quel montant s'élèveront mes prestations d'AE?** à la [page 17](#).

La liste complète des renseignements dont vous aurez besoin figure sur le formulaire de demande en ligne.

Ai-je besoin de mon relevé d'emploi?

Il est plus facile de demander des prestations d'AE si vous avez votre relevé d'emploi. Il vous faudra un relevé d'emploi de chacun des employeurs pour lesquels vous avez travaillé au cours des 12 derniers mois.

Lorsque votre employeur envoie votre relevé d'emploi au gouvernement par voie électronique :

- il n'a pas besoin de vous en remettre une copie,
- vous n'avez pas besoin d'une copie de ce document pour demander l'assurance-emploi.

Par contre, si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir une copie de votre relevé d'emploi auprès de Service Canada.

Pour consulter votre relevé d'emploi en ligne, vous devez avoir un compte dans Mon dossier Service Canada. Pour avoir accès à votre compte ou en créer un, rendez-vous à servicecanada.ca.

Il est plus facile de demander l'assurance-emploi si vous détenez votre relevé d'emploi. Cependant, même si vous n'avez pas encore reçu votre relevé, vous devez **demander l'assurance-emploi sans délai**. Vous aurez besoin de preuves d'emploi — par exemple des talons de chèques de paie et des bordereaux de formulaire T4.

Si vous ne présentez pas votre demande dans les 4 semaines qui suivent la cessation de votre emploi, vous risquez de recevoir moins de paiements de prestations d'AE.

Si vous avez de la difficulté à obtenir votre relevé d'emploi, appelez le Service d'information téléphonique sur l'assurance emploi au **1 800 206-7218**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 529-3742**.

CLEO met à votre disposition un outil pour rédiger une lettre de demande de relevé d'emploi, que vous pouvez ensuite envoyer à votre employeur. Allez à justicepasapas.ca/demander-releve.

III **Puis-je obtenir des prestations d'AE si je quitte mon emploi?**

Si vous quittez votre emploi, vous ne serez pas admissible aux prestations régulières d'AE, à moins d'avoir une « justification ». Ceci veut dire que vous n'aviez pas d'autre choix raisonnable que de démissionner.

Service Canada considère aussi que vous avez démissionné si vous ne retournez pas au travail lorsqu'on vous rappelle après une mise à pied.

Si vous avez un problème au travail, il est utile de montrer que vous avez tenté de le régler. Si votre problème est grave au point d'être insoluble, vous pourriez être admissible à l'assurance-emploi, même si vous avez démissionné.

Cependant, avant de démissionner, vous devriez peut-être commencer à vous chercher un autre emploi. Conservez un dossier de vos démarches de recherche d'emploi.

Qu'arrive-t-il si j'avais une justification lorsque j'ai démissionné?

Si vous pouvez démontrer que vous aviez une justification pour démissionner, vous pouvez obtenir de l'assurance emploi. Il existe de nombreuses situations dans lesquelles une démission pourrait être justifiée. Voici quelques exemples.

Vous avez subi de la discrimination pour l'une des raisons suivantes :

- votre race, couleur, origine nationale ou ethnique, ou votre religion,
- votre orientation sexuelle ou votre genre, y compris de la discrimination en raison d'une grossesse ou de la naissance d'un enfant,
- votre statut matrimonial ou votre situation de famille,
- une déficience ou votre âge,
- une condamnation pour un acte criminel alors que vous avez obtenu le pardon ou une suspension du casier,
- votre appartenance à un syndicat.

Votre employeur ou votre superviseur :

- a refusé de payer vos heures supplémentaires ou vous a forcé(e) à faire des heures supplémentaires excessives,
- agissait de façon injuste envers vous ou vous manifestait de l'hostilité sans motif valable,
- faisait quelque chose d'illégal,
- exerçait des pressions pour vous faire quitter votre emploi.

Ou encore, vous avez quitté votre emploi parce que votre employeur :

- vous imposait des conditions de travail dangereuses,
- a réduit votre rémunération de façon importante ou a apporté des modifications importantes à vos tâches.

Même si l'un de ces exemples s'applique à vous, cela pourrait être insuffisant pour constituer une justification. Par ailleurs, il peut exister d'autres motifs vous poussant à quitter volontairement votre emploi, que Service Canada considérera comme étant justifiés.

Avant de quitter votre emploi pour quelque raison que ce soit, il est préférable d'obtenir des conseils juridiques. Pour savoir à qui vous adresser pour une assistance juridique, allez à la [page 38](#).

III **Puis-je obtenir des prestations d'AE si j'ai été congédié(e)?**

La réponse dépend de la raison pour laquelle vous avez été congédié(e). Si Service Canada conclut que vous avez été congédié(e) pour « inconduite », il ne vous versera pas de prestations.

De façon générale, le mot « inconduite » désigne un comportement fautif et intentionnel. L'inconduite ne se limite pas à l'incapacité d'accomplir ses tâches correctement. Voici quelques exemples de comportements qui pourraient être considérés comme de l'inconduite :

- menacer quelqu'un ou adopter un comportement violent,
- détruire volontairement des biens de l'entreprise,
- s'absenter du travail sans autorisation,
- désobéir à un ordre de son employeur.

Il est souvent difficile de savoir si les actes d'un employé constituent de l'inconduite.

Service Canada — et **non** votre employeur — décide si vous avez été congédié(e) pour inconduite. Par conséquent, même si vous avez été congédié(e), vous devriez demander des prestations d'AE.

III Si j'ai démissionné ou que j'ai été congédié(e), qu'arrive-t-il lorsque je demande des prestations d'AE?

Lorsque vous demandez des prestations d'AE, si vous avez démissionné ou avez été congédié(e), vous devez répondre à certaines questions sur un formulaire particulier.

Si vous avez démissionné, vous devez indiquer :

- pourquoi vous avez démissionné,
- si vous avez tenté de régler les problèmes au travail avant de démissionner,
- si vous avez tenté de trouver un autre travail avant de démissionner.

Si vous avez été congédié(e), vous devez indiquer :

- pourquoi vous avez été congédié(e),
- si votre employeur vous a donné des avertissements,
- si vous avez tenté de régler les problèmes.

Quand vous aurez rempli le formulaire, Service Canada pourrait vous poser certaines questions. Il pourrait également communiquer avec votre employeur. Ensuite, il décidera si vous avez quitté votre emploi sans justification ou si vous avez été congédié(e) pour inconduite.

Exclusion du bénéfice des prestations

Service Canada pourrait décider ce qui suit, selon le cas :

- vous avez quitté votre emploi sans justification,
- vous avez été congédié(e) pour inconduite.

Dans un tel cas, Service Canada vous informera par lettre que vous ne pouvez **pas** obtenir des prestations régulières d'AE. Vous êtes alors dit(e) « (exclu(e) du bénéfice des prestations ».

La lettre vous informe aussi que vous avez le droit de demander aux agents de Service Canada de réviser leur décision, c'est à dire que vous demandez qu'ils l'examinent de nouveau et qu'ils la modifient.

Vous devez présenter une telle demande par écrit **dans les 30 jours** qui suivent la date où vous avez été informé(e) de la décision de Service Canada. Pour obtenir plus d'information sur cette question, allez à la [page 35](#).

Même si vous n'obtenez pas des prestations régulières d'AE, vous pourriez peut-être obtenir les prestations spéciales dont il est question à la [page 16](#).

III Existe-t-il d'autres motifs d'exclusion?

Si Service Canada décide que vous n'avez **pas** fait quelque chose que vous deviez faire, vous pourriez être exclu(e) du bénéfice des prestations d'AE pendant une certaine période.

Vous pouvez être exclu(e) pour une période **d'une à 6 semaines** si, selon le cas, vous n'avez **pas** :

- suivi certaines directives raisonnables que les agents de Service Canada ont formulées par écrit,
- participé à une rencontre à laquelle ces agents veulent que vous participiez,
- suivi un cours ou participé à une activité d'emploi après que les agents vous ont dirigé vers ce cours ou cette activité. Il en est de même si vous abandonnez ce cours ou cette activité sans motif valable, ou si vous en êtes expulsé(e).

Vous pouvez être exclu(e) du bénéfice des prestations d'AE pour une période de **7 à 12 semaines** si, selon le cas :

- vous n'acceptez pas un emploi convenable,
- vous êtes au courant qu'un emploi convenable est disponible, mais vous ne présentez pas votre candidature.

Pour plus de renseignements sur ce qui est considéré comme un emploi convenable, allez à la [page 26](#).

Si les agents de Service Canada vous excluent du bénéfice des prestations, ils doivent vous en aviser par écrit. Ils pourraient d'abord vous faire parvenir une lettre d'avertissement, mais

ils ne sont pas tenus de le faire. Quoi qu'il en soit, obtenez immédiatement une assistance juridique. Vous trouverez plus d'information à la [page 38](#).

III Si j'ai été exclu(e) du bénéfice des prestations, qu'arrive-t-il si je demande d'autres prestations d'AE à l'avenir?

Dans une telle situation, il se pourrait que vous soyez incapable d'obtenir des prestations régulières d'AE pendant autant de semaines que possible. Cependant, les prestations spéciales ne sont pas touchées.

Vérifiez auprès de Service Canada si se sont écoulées toutes les semaines au cours desquelles vous avez été exclu(e) du bénéfice des prestations dans le cadre de votre dernière demande. Ces semaines doivent être écoulées avant que vous ne puissiez commencer à recevoir des prestations régulières d'AE.

Exemple : Si toutes les semaines au cours desquelles vous avez été exclu(e) du bénéfice des prestations ne se sont pas écoulées.

La dernière fois que vous avez demandé des prestations d'AE, vous avez obtenu le droit de recevoir des prestations régulières pendant **14 semaines**.

Au cours de la neuvième semaine, Service Canada vous a exclu(e) du bénéfice des prestations pendant **7 semaines**, parce que vous avez refusé un emploi convenable. Lorsque votre période de prestations a pris fin, **6** de ces 7 semaines s'étaient écoulées.

Par conséquent, lorsque vous ferez une nouvelle demande de prestations régulières d'AE, vous devrez peut-être laisser s'écouler cette **dernière semaine** d'exclusion du bénéfice des prestations qui restait.

Cependant, les semaines au cours desquelles vous avez été exclu(e) du bénéfice des prestations seront comptabilisées dans votre nouvelle demande d'assurance emploi seulement si les **deux** conditions suivantes sont réunies :

- vous avez accumulé moins de 700 heures assurables depuis votre dernière demande de prestations d'AE,
- vous avez été exclu(e) à cause d'un événement qui a eu lieu au cours des 2 dernières années.

III Existe-t-il d'autres raisons pour lesquelles on pourrait me refuser des prestations d'AE?

Service Canada peut refuser de vous verser des prestations pour d'autres motifs. Vous êtes alors dit(e) « inadmissible » aux prestations. Voici quelques exemples de telles situations :

- vous n'êtes pas disponible pour travailler, par exemple si vous suivez des études à temps plein ou si vous avez séjourné à l'étranger pendant plus de 14 jours,
- le personnel de Service Canada vous demande des renseignements et vous ne les lui fournissez pas,
- votre absence du travail est due à une grève ou à un lock-out.

Vous pouvez obtenir le rétablissement de vos prestations si vous prouvez que la cause de votre inadmissibilité a pris fin.

Si Service Canada vous exclut du bénéfice des prestations ou vous considère comme inadmissible à celles-ci, vous disposez de **30 jours** pour lui demander de réviser sa décision, c'est à dire que vous demandez que Service Canada l'examine de nouveau et la modifie. Pour savoir comment faire une telle demande, allez à la [page 35](#).

Lorsque vous demandez à Service Canada de réviser sa décision, vous pouvez lui présenter les nouveaux renseignements qui sont à votre disposition.

III Puis-je obtenir des prestations spéciales d'AE si j'ai été exclu(e) du bénéfice des prestations?

Vous pouvez présenter une demande de prestations spéciales même si vous êtes incapable d'obtenir des prestations régulières. Vous pourriez être en mesure d'obtenir ces prestations même si vous avez démissionné ou avez été congédié(e) pour inconduite.

Les prestations spéciales d'AE comprennent :

- **les prestations de maladie**, destinées aux personnes qui ne travaillent pas parce qu'elles sont malades ou qu'elles ont subi un accident,
- **les prestations de compassion**, destinées aux personnes qui fournissent des soins ou du soutien à une personne dont le risque de décès est important au cours des 6 mois qui suivent,
- **les prestations pour proches aidants**, destinées aux personnes qui ne travaillent pas pour prendre soin d'un membre de la famille ou d'un(e) ami(e) proche gravement malade,
- **les prestations de maternité et les prestations parentales**, si vous êtes enceinte ou si vous avez un nouveau bébé ou avez adopté un enfant.

Pour obtenir plus de renseignements sur les prestations de maternité et les prestations parentales, consultez la publication de CLEO intitulée **S'absenter du travail : Futurs et nouveaux parents**. Commandez la publication ou consultez-la en ligne à cleo.on.ca/fr/publications/newparfr.

III À quel montant s'élèveront mes prestations d'AE?

Si vous êtes admissible à des prestations d'AE, vous obtenez au moins 55 % de votre « rémunération assurable moyenne », jusqu'à concurrence de 668 \$ par semaine. Pour calculer votre rémunération assurable moyenne, on établit la moyenne des rémunérations hebdomadaires les plus élevées de votre période de référence.

Le nombre de semaines au cours desquelles votre rémunération était la plus élevée que fixe Service Canada dépend du taux de chômage dans votre région. Ce nombre se situe entre 14 et 22.

Les prestations d'AE sont imposables. Cela signifie que l'impôt sur le revenu des gouvernements fédéral et provincial est déduit de vos prestations.

Si des prestataires ont des enfants, reçoivent-ils plus d'argent?

Si vous avez des enfants, vous pourriez être en mesure d'obtenir plus d'argent au moyen du supplément familial. Pour que vous soyez admissible au supplément familial :

- vous ou votre époux ou épouse ou conjoint(e) de fait devez recevoir l'allocation canadienne pour enfants (ACE),
- votre revenu familial annuel ne doit pas dépasser 25 921 \$.

Si vous recevez le supplément familial, vos prestations d'AE peuvent atteindre jusqu'à 80 % de ce que vous gagniez avant de recevoir ces prestations. Cependant, le maximum que vous pouvez obtenir est quand même 668 \$ par semaine.

Si vous et votre époux ou épouse ou conjoint(e) de fait recevez des prestations d'AE en même temps, le supplément familial ne peut être versé qu'à un seul de vous deux. Habituellement, il vaut mieux que la personne qui reçoit un montant moindre de l'assurance emploi reçoive le supplément familial.

III **Pendant combien de temps puis-je recevoir des prestations d'AE?**

Vous pouvez habituellement obtenir des prestations régulières pendant une période de 14 à 45 semaines. Mais le nombre de semaines dépend aussi :

- de vos heures de travail pour la période de référence,
- du taux de chômage de votre localité,
- si vous recevez d'autres prestations d'AE dans les 52 semaines.

Dans la plupart des cas, le maximum que vous pouvez obtenir en prestations combinées est de 50 semaines par année. Par exemple, si vous obtenez 26 semaines de prestations de maladie en avril et que vous demandez des prestations régulières en novembre. Le maximum que vous pouvez obtenir en prestations régulières est de 24 semaines.

III Quand vais-je recevoir mon premier paiement?

Vous n'êtes pas couvert(e) par l'assurance-emploi pendant la première semaine qui suit votre demande. Cette période est appelée « délai de carence ».

Après le délai de carence, il vous faudra encore au moins 3 ou 4 semaines pour recevoir votre premier paiement. Il se pourrait aussi que vous attendiez beaucoup plus longtemps. Cela dit, votre premier paiement inclura les prestations qui vous sont dues depuis le début de la deuxième semaine.

Si vous gagnez des sommes d'argent après la fin de votre emploi, il se peut que vous attendiez encore plus longtemps avant de commencer à recevoir vos prestations d'AE. Ces sommes comprennent, par exemple, les indemnités de vacances, de licenciement et de cessation d'emploi. Cependant, vous avez encore intérêt à présenter votre demande **immédiatement**.

Si vous gagnez de l'argent pendant votre délai de carence, l'assurance emploi en prélèvera une partie ou la totalité des prestations versées pour vos 3 premières semaines d'assurance emploi.

III Quelles sont mes obligations quand je reçois des prestations d'AE?

Pendant que vous recevez des prestations d'AE, vous devez faire tout ce qui suit :

- être prêt(e) à travailler et pouvoir prendre des arrangements de garde d'enfants lorsque cela est nécessaire,
- chercher du travail et donner suite aux offres d'emploi dont Service Canada vous informe,
- faire parvenir des déclarations hebdomadaires,
- déclarer tout revenu que vous gagnez,
- donner à Service Canada, à sa demande, un dossier sur vos démarches d'emploi,
- rencontrer des agents de Service Canada à la demande de ceux-ci,
- prendre part aux programmes de formation et à d'autres activités auxquels Service Canada vous autorise à participer.

Mesures de soutien à l'emploi

Les mesures de soutien à l'emploi sont destinées aux personnes qui veulent retourner au travail. Les personnes qui sont sans emploi peuvent bénéficier de ces mesures aux conditions suivantes :

- elles reçoivent des prestations d'AE,
- elles ont reçu des prestations d'AE au cours des 5 dernières années,
- elles ont payé des cotisations d'AE pendant au moins 3 des 10 dernières années, et ces cotisations n'ont pas été remboursées

Il existe plusieurs types de mesures de soutien, par exemple des programmes de formation professionnelle, des stages en milieu de travail et de l'aide financière à la formation professionnelle.

Votre fournisseur de service d'Emploi Ontario doit vous diriger vers ces programmes. Vous pouvez trouver le fournisseur de service de votre localité sur le site Web d'Emploi Ontario au ontario.ca/fr/page/emploi-ontario.

Qu'est-ce qu'une recherche d'emploi?

Une recherche d'emploi comprend ce qui suit :

- consulter les offres d'emploi comme celles qui figurent dans le guichet emplois du gouvernement du Canada,
- s'enquérir auprès d'amis de possibilités d'emploi,
- appeler des employeurs éventuels,
- présenter des demandes d'emploi.

Constituez-vous un dossier de vos démarches de recherche d'emploi et donnez suite à toute indication prometteuse. Notez les endroits où vous avez mené vos recherches ainsi que le nom des personnes auxquelles vous avez parlé. Conservez une copie de toutes les annonces, lettres et demandes se rapportant à l'emploi.

Quelle information suis-je tenu(e) de fournir?

Vous devez envoyer à Service Canada une déclaration pour chacune de vos semaines de prestations. Dans ces déclarations, vous devez fournir les renseignements suivants:

- si vous avez travaillé et, le cas échéant, le montant que vous avez gagné,
- si vous avez reçu d'autres sommes d'argent,
- si vous étiez malade ou blessé(e),
- si vous étiez, du lundi au vendredi, disponible pour travailler.

Comment faire ma déclaration?

Vous pouvez communiquer votre information en ligne ou par téléphone. Si vous ne pouvez faire votre déclaration en ligne ou par téléphone, vous pouvez la faire en remplissant des cartes conçues à cette fin et en les envoyant par la poste.

Peu après avoir rempli votre demande, vous recevez par la poste une lettre de Service Canada portant l'inscription « Information importante concernant votre assurance-emploi ».

Cette lettre vous indique quand faire votre première déclaration. Elle vous donne également votre code d'accès. Il s'agit d'un code à 4 chiffres qui figure vers le milieu de la lettre.

Il vous faut votre code d'accès pour faire vos déclarations en ligne ou par téléphone. Avec la lettre, vous recevez des directives sur la façon de vous prévaloir du service de déclaration de Service Canada.

Si vos déclarations sont en retard, ne contiennent pas tous les renseignements demandés ou ne sont pas remplies correctement, le versement de vos prestations sera retardé.

Faire sa déclaration en ligne

Si vous faites votre déclaration en ligne, suivez attentivement les directives. Chaque fois que vous répondez à une question, vous devez confirmer votre réponse.

Une fois votre déclaration terminée, le système vous confirme qu'elle a été reçue. Il vous indique aussi la date à laquelle vous devez transmettre votre prochaine déclaration. Prenez-en bonne note, car vous ne pouvez pas faire votre prochaine déclaration avant cette date.

Vous devez normalement faire une déclaration toutes les 2 semaines.

Si vous constatez après coup que vous avez commis une erreur dans votre déclaration, composez le **1 800 206-7218**, puis appuyez sur zéro. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 529-3742**.

Appelez le plus tôt possible pendant les heures normales de bureau.

Faire sa déclaration par téléphone

Vous pouvez appeler le service de déclaration par téléphone en composant le **1 800 531-7555**. Lorsque vous utilisez ce service, vous devez répondre à plusieurs questions. Il est important de répondre correctement à chacune d'elles. Chaque fois que vous répondez à une question, vous devez confirmer votre réponse.

Lorsque vous avez fini de faire votre déclaration, un message vous indique quand vous devez faire votre prochaine déclaration. Prenez-en bonne note, car vous ne pouvez pas faire votre prochaine déclaration avant cette date. Vous devez normalement faire une déclaration toutes les 2 semaines.

Ne raccrochez pas avant d'avoir entendu que la transmission de votre déclaration a réussi. Si vous raccrochez avant, votre déclaration ne sera probablement pas transmise et vous devrez recommencer.

Si vous constatez après coup que vous avez commis une erreur dans votre déclaration, composez le **1 800 206-7218**, puis appuyez sur zéro. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 529-3742**.

Appelez le plus tôt possible pendant les heures normales de bureau.

Puis-je gagner de l'argent pendant que je reçois des prestations d'AE?

Oui, mais la moitié des sommes gagnées est soustraite de vos prestations d'AE.

La règle ci-dessus s'applique aussi longtemps que vous ne gagnez pas plus que 90 % de la rémunération assurable moyenne sur laquelle vos prestations sont fondées. Toutes les sommes gagnées qui **excèdent** ce 90 % sont soustraites des prestations.

La « rémunération assurable moyenne » correspond au montant que, aux yeux des agents de l'AE, vous gagniez avant de perdre votre emploi. Pour plus de renseignements à ce sujet, consultez la rubrique **À quel montant s'élèveront mes prestations d'AE?** à la [page 17](#).

Si votre rémunération d'une certaine semaine égale ou dépasse votre rémunération assurable moyenne, vous ne recevez aucune prestation d'AE la semaine en question. Ainsi,

vos prestations ne peuvent, en aucun cas, permettre que, pour une semaine donnée, votre revenu total dépasse votre rémunération assurable moyenne.

De plus, si vous travaillez une semaine complète, vous n'obtenez pas de prestations pour cette semaine-là, même si ce travail vous rapporte très peu.

Dans vos déclarations, vous êtes tenu(e) de rapporter toute rémunération reçue. Si l'assurance-emploi découvre que vous omettez de déclarer entièrement votre rémunération, la totalité des sommes que vous avez gagnées est soustraite de vos prestations. D'autres pénalités vous seront probablement aussi imposées.

Pour en savoir davantage, voir la [page 32](#).

Suis-je obligé(e) d'accepter tout emploi offert?

Non, mais vous êtes tenu(e) de postuler et d'accepter tout emploi que Service Canada considère comme convenable pour vous.

Un emploi peut être convenable si les conditions suivantes sont réunies :

- votre état de santé et vos capacités physiques vous permettent de vous rendre au lieu de travail et d'effectuer le travail,
- les heures que vous devez travailler sont compatibles avec vos obligations familiales ou vos croyances religieuses,
- effectuer le travail concerné n'est pas contraire à vos croyances religieuses ou à vos convictions morales.

Un emploi n'est **pas** convenable s'il devient disponible en raison d'une grève ou d'un lockout.

Vous pouvez commencer à chercher un emploi dans lequel vous aurez à exercer vos fonctions habituelles, ou un emploi offrant un taux de rémunération et des conditions de travail similaires à ceux de vos fonctions ordinaires.

Cependant, si vous ne trouvez pas d'emploi après l'écoulement d'une période que Service Canada juge « raisonnable », Service Canada peut vous informer que vous devez chercher d'autres types de postes. Cela comprend les postes qui rapportent moins que ce que vous gagnez habituellement.

Service Canada vous exclura du bénéfice des prestations pour une période de 7 à 12 semaines si ses agents concluent que :

- soit vous avez refusé un emploi convenable,
- soit vous connaissiez l'existence d'un tel emploi, mais vous n'avez pas présenté votre candidature pour l'obtenir.

Cela signifie que vous ne recevez pas de prestations régulières d'AE pour la période en question.

Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez demander aux agents de Service Canada de réviser leur décision, c'est à dire de l'examiner de nouveau et de la modifier. Une telle demande doit être présentée par écrit **dans les 30 jours**. Pour obtenir plus d'information sur cette question, allez à la [page 34](#).

Qu'arrive-t-il si j'accepte un emploi, mais qu'on me congédie ou que je démissionne?

Si vous recevez des prestations d'AE, que vous acceptez un emploi et que, par la suite, vous **démissionnez sans justification**, vous perdez vos prestations, même si l'emploi n'est qu'à temps partiel. Le mot justification veut dire que vous n'aviez pas d'autre choix raisonnable que de démissionner.

Vous trouverez plus de renseignements sur la justification à la [page 7](#).

En conséquence, vous pourriez commettre une erreur si vous acceptez un emploi qui n'est pas convenable ou qui dépasse vos capacités. Mais si vous refusez un travail que Service Canada juge convenable, vous serez exclu(e) du bénéfice des prestations pendant une période de 7 à 12 semaines. Ainsi, il peut être difficile de savoir quelle décision vous devez prendre.

Avant de prendre une décision, vous avez intérêt à obtenir de l'aide et des conseils. Consultez la [page 38](#).

Vos prestations vous seront également **retirées** si vous prenez un emploi tout en recevant des prestations et que, par la suite, vous êtes **congedié(e) pour inconduite**.

Cela dit, vos prestations d'AE ne devraient pas être touchées si votre employeur vous congédie pour l'une des raisons suivantes :

- l'emploi ne vous convenait pas,
- vous n'étiez pas capable d'accomplir les tâches reliées à l'emploi.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'inconduite, consultez la rubrique **Puis-je obtenir des prestations d'AE si j'ai été congédié(e)?** à la [page 9](#).

Si vos prestations vous sont retirées ou si vous êtes exclu(e) du bénéficiaire des prestations pour l'un ou l'autre des motifs qui précèdent, vous pouvez demander à Service Canada de revoir sa décision, c'est-à-dire de l'examiner de nouveau et de la modifier.

Une telle demande doit être présentée par écrit **dans les 30 jours**. Pour obtenir plus d'information sur cette question, allez à la [page 35](#).

III Qu'arrive-t-il si je reçois une somme plus élevée que celle à laquelle j'ai droit?

Si vous recevez une somme sans y avoir droit, cela s'appelle recevoir un « versement excédentaire ». Dans presque tous les cas, vous devez la rembourser.

Si vous encaissez ou déposez le chèque que vous avez reçu ou si vous utilisez l'argent que vous avez obtenu, vous commettez un acte illégal.

Vous devez retourner le chèque reçu ou la somme d'argent que le gouvernement a versée dans votre compte de banque par dépôt direct. Si vous ne le faites pas, vous risquez de graves ennuis. Par exemple, vous pourriez être condamné(e) à payer une amende, devoir travailler plus d'heures pour être admissible aux prestations d'AE à l'avenir, ou être accusé(e) d'un acte criminel.

Si vous êtes incapable de rembourser immédiatement le plein montant dû, communiquez avec un employé de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au **1 866 864-5841** et proposez-lui de rembourser le montant sur une certaine période. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 665-0354**.

Parfois, l'ARC ou la Cour canadienne de l'impôt peut décider que vous n'avez pas à rembourser la somme en question. Voici deux exemples de telles situations :

- si vous deviez rembourser l'argent, vous éprouveriez de grandes difficultés financières,
- vous avez reçu l'argent en raison d'une erreur du gouvernement.

III **Puis-je obtenir des prestations du RPC ou des indemnités d'accident du travail?**

Pour obtenir des **prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)**, vous ne devez **pas** être capable de travailler régulièrement. Tandis que, pour obtenir des prestations régulières d'AE, vous devez être prêt(e) à travailler et capable de le faire. Vous ne pouvez donc pas, en règle générale, recevoir ces deux types de prestations en même temps.

Cela dit, il est possible d'obtenir des **prestations du RPC** et des prestations régulières d'AE en même temps. Toutefois, le montant des prestations du RPC sera déduit de celui de vos prestations d'AE.

Les règles sur les indemnités d'accident du travail sont plus complexes. En Ontario, ces prestations sont appelées « **prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la WSIB)** ».

Nous vous conseillons de présenter une demande de prestations d'AE, même si vous demandez également des prestations de la WSIB. Cependant, si vous recevez des prestations d'AE, il est important d'en informer le personnel de la WSIB. Si vous croyez que vous pourriez être admissible à ces deux types de prestations, demandez des conseils juridiques. Pour savoir où obtenir de tels conseils, consultez la [page 37](#).

Si vous recevez des **prestations de maladie du régime de l'assurance-emploi**, ou que vous présentez une demande en vue de les recevoir, vous pouvez également demander des prestations de la WSIB ou du RPC.

La présente publication ne traite pas des règles relatives aux prestations de maladie du régime de l'AE. Cependant, vous pouvez en apprendre davantage à ce sujet à servicecanada.ca ou en composant le **1 800 206-7218**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 529-3742**.

III Puis-je bénéficier du programme Ontario au travail pendant que j'attends mes prestations d'AE?

Pendant que vous attendez vos prestations d'AE, vous pourriez être en mesure d'obtenir des prestations du programme Ontario au travail (OT). Lorsque vous faites une demande, les agents d'OT vous questionnent sur votre revenu et vos actifs, et vous demandent pourquoi vous êtes sans emploi. Vous devrez peut-être aussi prouver que vous avez demandé des prestations d'AE.

Demandez des prestations d'OT le plus tôt possible. En effet, cela peut prendre beaucoup de temps avant que vous n'obteniez une réponse concernant votre demande d'assurance-emploi. Vous pourriez donc recevoir des prestations d'OT plusieurs semaines avant de recevoir des prestations d'AE.

Lorsque vous demandez des prestations d'OT, vous devez signer une « formule de cession de prestations ». Cette formule permet à Service Canada de rembourser à OT les prestations que vous recevez de ce programme pendant que vous attendez votre premier paiement de l'assurance emploi. La cession permet également d'éviter que ne receviez des prestations de ces deux catégories pour une seule et même période.

Dès que vous recevez votre premier paiement de prestations d'AE, informez-en les agents d'OT.

Vos prestations d'AE pourraient s'élever à un montant moindre que celui de vos prestations d'OT. Dans un tel cas, vous pourriez toujours être en mesure d'obtenir une certaine somme du programme OT. Cela signifie que chaque mois, vous recevrez quand même la même somme que celle qui vous était versée seulement par le programme OT.

Si les agents du programme OT refusent de vous verser des prestations, communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre localité pour obtenir de l'aide. Vous devez agir rapidement : pour faire réviser la décision d'OT, vous devez présenter une demande dans des délais stricts et très brefs.

Pour plus de renseignements, consultez l'organigramme de CLEO intitulé **Comment interjeter appel d'une décision d'Ontario au travail (OT)?** à justicepasapas.ca/appe-OT.

III Qu'arrive-t-il si je donne des renseignements qui sont faux?

Il est illégal de communiquer à Service Canada des renseignements que vous savez faux ou trompeurs. Voici quelques exemples de tels types de renseignements :

- omettre de révéler tous vos gains à Service Canada,
- mentir en ce qui concerne votre disponibilité pour le travail,
- modifier des renseignements sur votre relevé d'emploi.

Si vous communiquez des renseignements faux ou trompeurs, vous vous exposez à des pénalités très sévères, par exemple :

- Vous devez rembourser toute somme d'argent que vous avez reçue des prestations d'AE sans y avoir droit.
- Pour chaque fausse déclaration que les agents de Service Canada croient que vous avez faite, vous pourriez **aussi** devoir payer jusqu'à 3 fois la somme que vous recevez chaque semaine au titre des prestations d'AE.
- Vous pouvez être accusé(e) d'avoir commis un acte criminel.

Service Canada peut aussi vous donner un « avis de violation ». Un tel avis figurera dans votre dossier d'assurance-emploi pendant 5 ans. Au cours de cette période, vous serez tenu(e) de travailler des centaines d'heures additionnelles avant d'être admissible à des prestations d'AE.

Si une pénalité vous a été imposée ou que vous recevez un avis de violation, vous avez le droit de demander aux agents de Service Canada de réviser leur décision, c'est-à-dire de leur demander de l'examiner de nouveau et de la modifier.

Une telle demande doit être présentée par écrit **dans les 30 jours** qui suivent la date où vous avez été informé(e) de la décision.

III Que faire si je ne suis pas satisfait(e) d'une décision concernant l'assurance-emploi?

Vous pouvez porter en appel la plupart des décisions relatives à votre demande de prestations d'AE.

La première étape consiste à demander aux agents de Service Canada une « révision » de la décision, c'est-à-dire que vous leur demandez de l'examiner de nouveau et de la modifier. Vous pouvez demander une révision si Service Canada :

- refuse de vous accorder des prestations ou si, à votre avis, Service Canada vous a accordé un montant de prestations trop peu élevé,
- vous demande de rembourser certaines prestations,
- vous impose une pénalité ou vous fait parvenir une lettre d'avertissement.

Vous devez demander la révision par écrit. Assurez-vous que Service Canada reçoit votre demande dans les **30 jours** suivant la date à laquelle vous avez reçu la décision.

Si vous n'avez pas respecté ce délai, vous pouvez demander une prorogation. Cependant, vous devez fournir un motif de retard valable.

Comment demander une révision?

Vous devez utiliser un formulaire appelé « Demande de révision d'une décision d'assurance-emploi ». Vous pouvez obtenir ce formulaire en ligne à canada.ca/fr/services/prestations/ae. Vous pouvez aussi vous rendre à canada.ca et entrer **ins5210** dans la boîte de recherche.

Une fois que vous avez rempli et signé le formulaire, vous devez l'apporter à un Centre Service Canada. Vous pouvez aussi l'envoyer par la poste à un Centre régional de Service Canada.

L'adresse postale pour l'Ontario est Service Canada,
C.P. 2602, Mississauga (Ontario) L4T 0B1.

Qu'arrive-t-il lorsque je demande une révision?

Un agent de Service Canada communiquera avec vous pour discuter de votre demande d'assurance-emploi. Vous pourrez lui fournir tout nouveau renseignement à votre disposition et lui expliquer pourquoi vous considérez que la décision devrait être modifiée.

Service Canada pourrait également communiquer avec votre employeur, surtout si la raison pour laquelle vous n'avez pas obtenu de prestations est que vous avez démissionné ou que vous avez été congédié(e).

Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur les révisions à canada.ca/fr/services/prestations/ae.

Service Canada vous informera de sa décision par écrit, à savoir :

- conserver la décision initiale,
- modifier complètement la décision,
- apporter quelques modifications à la décision.

Service Canada vous fera part de sa décision dans une lettre.

Et si je ne suis pas satisfait(e) de la décision de Service Canada?

Vous pouvez alors passer à l'étape suivante, à savoir interjeter appel auprès du Tribunal de la sécurité sociale (le « TSS »). Pour être en mesure de faire appel devant le TSS, vous devez avoir suivi le processus de la révision.

Sur le site Web du TSS, vous trouverez le formulaire de l'avis d'appel ainsi que des renseignements sur la façon d'introduire un appel.

Vous pouvez aussi introduire un appel au moyen d'une lettre, mais cet écrit devra contenir toute l'information demandée dans le formulaire.

Pour en savoir davantage, allez à sst-tss.gc.ca/fr/votre-appel. Si vous avez des questions, appelez le TSS en composant le **1 877 227-8577**. Pour l'ATS, composez le **1 866 873-8381**.

Le TSS doit recevoir votre avis d'appel ou votre lettre au plus **tard 30 jours** après que vous avez été informé(e) de la décision sur la révision.

Vous pouvez envoyer le formulaire par courriel à info.sst-tss@canada.gc.ca, ou par télécopieur au **1 855 814-4117**. Vous pouvez aussi l'envoyer par la poste au Tribunal de la sécurité sociale du Canada, C.P. 9812, succursale T, Ottawa (Ontario) K1G 6S3.

III **À qui m'adresser pour obtenir de l'assistance et des renseignements?**

Si vous désirez obtenir plus de renseignements ou si vous avez besoin d'aide en ce qui concerne l'assurance-emploi, communiquez avec votre député(e). Trouvez votre député(e) à noscommunes.ca/fr.

Pour obtenir des conseils et une assistance juridiques, communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre localité. Pour trouver la clinique la plus près de chez vous, visitez legalaid.on.ca/fr/legal-clinics.

Vous pouvez aussi téléphoner à Aide juridique Ontario en composant le **1 800 668-8258**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **711**.

Justice pas-à-pas de CLEO a d'autres renseignements sur l'assurance-emploi. Visitez justicepasapas.ca/assurance-emploi.

Vous pouvez communiquer avec **Service Canada** en composant le **1 800 622-6232**. Les utilisateurs d'ATS peuvent composer le **1 800 926-9105**.

Pour savoir s'il existe **d'autres prestations** auxquelles vous pourriez avoir droit, utilisez le Chercheur de prestations du gouvernement du Canada à benefitsfinder.services.gc.ca/hm?GoCTemplateCulture=fr-CA.

Ces renseignements sont d'ordre général pour les résidents de l'Ontario, au Canada. Il ne s'agit pas de conseils juridiques.

This publication is also available in English.

Vous pourriez avoir droit à des services en français du gouvernement et des fournisseurs désignés. Visitez justicepasapas.ca/droits-linguistiques-francophones.

Publication :

CLEO (Community Legal Education Ontario/Éducation juridique communautaire Ontario)

Financement :

Aide juridique Ontario

Ministère de la Justice du Canada

CLEO offre d'autres publications traitant de l'emploi et du travail, ainsi que des publications se rapportant à d'autres domaines du droit. Ces publications sont gratuites.

Nous révisons nos publications régulièrement pour qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. En consultant notre Liste des publications périmées, vous saurez quelles publications ne sont plus à jour et doivent être retirées de la circulation.

Pour obtenir notre liste des publications périmées, ou pour commander nos publications ou les consulter en ligne, visitez cleo.on.ca/fr. Pour nous joindre par téléphone, composez le **416 408-4420**.