

# Pôle emploi à vos côtés pour faire face à cette crise

## Comment puis-je contacter Pôle emploi ?

Pour les demandeurs d'emploi, les conseillers sont disponibles par téléphone au 3949. Les demandeurs d'emploi peuvent trouver l'adresse mail de leur conseiller référent :

- Dans leur espace personnel sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr) dans la rubrique « Mes échanges avec Pôle emploi – Mes contacts en agence » ;
- Sur l'appli mobile « Mon espace », rubrique « Mon conseiller ».

Pour les entreprises, les conseillers sont disponibles par téléphone au 3995, sur leurs lignes directes et via l'espace recruteur sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr). Lorsqu'ils en disposent, les recruteurs peuvent également utiliser le numéro de téléphone portable de leur conseiller entreprises habituel.

## Est-ce que je peux me rendre dans mon agence Pôle emploi ?

Pôle emploi soutenant l'effort collectif de confinement, et pour limiter au maximum les déplacements, les demandeurs d'emploi ne doivent pas se déplacer en agence. Les conseillers redoublent d'efforts pour leur répondre par téléphone.

Retrouver leurs conseils en [cliquant ici](#)

## Dois-je continuer de m'actualiser durant la période de confinement ?

L'actualisation doit être réalisée tous les mois pour pouvoir rester inscrit et continuer, pour les personnes indemnisées, à percevoir leur allocation. Le demandeur d'emploi en cours d'indemnisation doit donc continuer à déclarer les revenus qu'il a perçus au cours du mois écoulé.

## Comment puis-je m'inscrire à Pôle emploi ou m'actualiser ?

L'inscription à Pôle emploi se fait en ligne, sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr). Une assistance téléphonique au 3949 est à la disposition des demandeurs d'emplois pour les aider.

L'actualisation se fait en ligne sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr), via l'appli « Mon espace » ou par téléphone au 3949. Elle s'effectue entre le 28 du mois en cours et le 15 du mois suivant.

## Dois-je me rendre à mon atelier ou à ma formation prévu pendant la période de confinement ?

Les demandeurs d'emploi ne doivent pas se déplacer pour se rendre à un atelier ou à une formation.

Concernant les prestations et formations en cours, de nombreux organismes se sont organisés pour qu'elles puissent se poursuivre à distance. Les demandeurs d'emploi doivent donc se renseigner auprès de leur conseiller.

Plus de 150 nouvelles formations à distance totalement gratuites et rémunérées sont désormais proposées par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi. Elles concernent des secteurs qui recrutent : numérique, vente et marketing, éducation, commerce, etc.

La rémunération des demandeurs d'emploi dont la formation est suspendue sera maintenue.

### **Dois-je me rendre à mon entretien prévu pendant la période de confinement ?**

Si cet entretien a été fixé avant la période de confinement, le demandeur d'emploi ne doit pas se déplacer en agence. Il pourra se voir proposer un contact par téléphone ou email avec son conseiller.

### **Serais-je contrôlé par Pôle emploi pendant la période de confinement ?**

Le contrôle de la recherche d'emploi est suspendu pendant toute la période de confinement. Aucun demandeur d'emploi ne sera sanctionné pendant cette période.

### **Qu'en est-il du recouvrement de trop perçus pendant la période de confinement ?**

S'il est constaté qu'un demandeur d'emploi a reçu plus d'allocations chômage que celles auxquelles il a droit, il ne recevra pas de demande de remboursement durant la période de confinement. Cette demande lui sera adressée après la période de confinement.

En revanche, s'il fait l'objet d'une procédure de recouvrement en cours, les remboursements doivent se poursuivre. En raison de la crise sanitaire, des aménagements sont néanmoins possibles en contactant Pôle emploi.

### **Je suis un demandeur d'emploi en fin de droit. Quelles mesures ont été décidées ?**

Le Gouvernement a décidé de la prolongation des droits à l'[allocation d'aide de retour à l'emploi](#) (ARE) et à l'[allocation de solidarité spécifique](#) (ASS) pour les demandeurs d'emplois arrivant en fin de droit après le 1er mars et pendant la période de confinement.

Le versement de l'ARE et de l'ASS sera prolongé jusqu'à la fin de cette période de confinement. Cette indemnisation supplémentaire ne viendra pas réduire les éventuels droits à venir.

L'allongement se fera de manière automatique de la part de Pôle emploi et sera effectif pour les paiements intervenant à compter de début avril. Néanmoins, comme chaque mois, les demandeurs d'emploi devront s'actualiser et déclarer qu'ils sont toujours à la recherche d'un emploi, malgré la mesure de confinement.

### **À qui s'appliquera le prolongement du versement de l'allocation d'aide de retour à l'emploi (ARE) ?**

Cette mesure va s'appliquer :

- À l'ensemble des demandeurs d'emploi qui reçoivent l'allocation chômage et qui arrivent en fin de droit au cours du mois de mars et jusqu'à la fin de la période de confinement, qu'ils soient saisonniers ou intérimaires.
- À ceux qui auraient éventuellement retravaillé durant la période d'indemnisation, et qui pourraient donc rallonger la durée de leur droit à l'allocation chômage ; le rechargement éventuel sera réalisé à l'issue de la période de confinement ;
- Aux intermittents du spectacle pour qui cela se traduira par un report de la « date anniversaire » à la fin de la période de confinement.

### **À qui s'appliquera le prolongement du versement de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ?**

Cette mesure va s'appliquer aux bénéficiaires de l'[Allocation de solidarité spécifique](#) (ASS) dont le renouvellement intervient en mars et jusqu'à la fin de la période de confinement. Le renouvellement

des droits sera étudié à la sortie de la période de confinement.

### **Dois-je toujours rechercher un emploi pendant la période de confinement ?**

Les demandeurs d'emploi doivent rester mobilisés pendant la période de confinement et ne pas hésiter à contacter leur conseiller. De nouvelles offres d'emploi sont d'ores-et-déjà disponibles, notamment dans des secteurs fortement en tension en raison de la crise sanitaire.

Ils peuvent continuer à se préparer à leurs futures démarches via l'ensemble des services mis à disposition par Pôle emploi via [emploi-store.fr](https://emploi-store.fr) notamment.

### **Puis-je bénéficier d'un arrêt de travail afin de garder mes enfants pendant la durée de la période de confinement ?**

Les stagiaires de la formation professionnelle, assimilés à des salariés de l'organisme de formation, peuvent bénéficier d'un arrêt de travail. C'est l'organisme de formation qui doit réaliser la démarche sur [declare.ameli.fr](https://declare.ameli.fr) pour leur permettre de bénéficier de cet arrêt de travail.

Les demandeurs d'emploi qui n'étaient pas en formation ne sont pas considérés par l'assurance maladie comme exerçant une activité professionnelle, et ne bénéficient donc pas de ce régime exceptionnel d'arrêt de travail.

### **Je suis chef d'entreprise et je recherche de la main d'œuvre essentielle au maintien de l'activité pour faire face à la crise sanitaire. Comment Pôle emploi peut m'aider ?**

Les conseillers entreprises de Pôle emploi se mobilisent pour accompagner les recruteurs, en particulier pour leurs besoins en recrutement immédiats afin de faire face à la crise sanitaire. À cette fin, ils peuvent déposer et publier leurs offres sur le site du Gouvernement opéré par Pôle emploi : [mobilisationemploi.gouv.fr](https://mobilisationemploi.gouv.fr). Les recruteurs seront contactés par un conseiller pour s'assurer que les mesures de protection des salariés sont prévues et pour définir ensemble les modalités à mettre en place pour cette recherche de candidats. Les conseillers entreprises sont disponibles pour toutes les entreprises par téléphone au 3995 ou sur leur ligne directe, et par mail notamment via les espaces recruteurs sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr). Le dépôt d'offre en ligne, comme tous les services digitaux de Pôle emploi, ainsi que l'application mobile « Je recrute », sont par ailleurs disponibles 24h/24.

### **Je suis chef d'entreprise et mon entreprise est confrontée à une baisse d'activité. Comment solliciter l'activité partielle ?**

L'activité partielle (ou chômage partiel) est un outil de prévention des licenciements économiques qui permet de maintenir les salariés dans l'emploi afin de conserver leurs compétences voire de les former durant une période de difficultés conjoncturelles.

L'employeur perçoit une allocation financée conjointement par l'État et l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage.

Les détails sont à retrouver sur <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/accompagnement-des-mutations-economiques/activite-partielle>

Toute demande doit être réalisée par l'entreprise auprès de la DIRECCTE sur le portail dédié : [activitepartielle.emploi.gouv.fr](https://activitepartielle.emploi.gouv.fr).

### **Mon entreprise m'a mis au chômage partiel. Que dois-je faire ?**

L'activité partielle (ou chômage partiel) est un dispositif qui permet de maintenir les salariés dans l'emploi.

Les salariés reçoivent une indemnité horaire, versée par leur employeur, égale à 70 % de leur salaire brut horaire (environ 84 % du salaire net horaire).

C'est l'entreprise qui fait la demande d'activité partielle auprès de la [DIRECCTE](#).

**Je travaille habituellement à temps partiel et j'ai un complément d'allocations versé par Pôle emploi. Je suis actuellement en chômage partiel (activité partielle) en raison du confinement. Comment dois-je m'actualiser sachant que mon salaire est maintenu ?**

Le cumul de l'allocation chômage et de l'indemnité d'activité partielle est possible dans les mêmes conditions que pour les demandeurs d'emploi qui sont en « activité réduite ». Pour connaître le montant de l'allocation chômage à laquelle la personne pourra prétendre, en plus de l'indemnité d'activité partielle et de ses éventuelles autres rémunérations reçues au cours du mois, elle devra déclarer les revenus qu'elle a reçus au cours du mois écoulé lors de son actualisation (entre le 28 du mois et le 15 du mois suivant).

La formule de calcul du complément d'allocation chômage est la suivante : Montant de son allocation brute mensuelle - 70 % de son revenu du mois (indemnité d'activité partielle + salaires bruts)

La personne devra déclarer un nombre d'heures travaillées lors de son actualisation. Si elle est restée au chômage partiel tout le mois, elle devra déclarer au moins une heure travaillée. Elle devra transmettre son bulletin de salaire à Pôle emploi dès qu'elle le recevra. Son montant mensuel d'allocation sera régularisé si nécessaire.

**Je suis arrivé en fin de droits en février. Puis-je bénéficier de la prolongation exceptionnelle de fin de droits ?**

La prolongation exceptionnelle des droits est réservée aux demandeurs d'emploi indemnisés qui arrivent en fin de droit à partir du 1er mars 2020, après avoir actualisé leur situation. Cette mesure sera prolongée jusqu'à la fin de la période de confinement.

**Les assistants maternels, ainsi que l'ensemble des salariés d'un particulier employeur, ont-ils droit à l'activité partielle ?**

Les assistants maternels, assistants de vie, personnel de ménage ou de jardinage à domicile, peuvent, en tant que salariés d'un particulier employeur, bénéficier du dispositif d'activité partielle. C'est l'employeur qui doit en faire la demande. Si le salarié d'un particulier employeur subit une baisse ou un arrêt de son activité du fait des mesures de confinement, l'URSSAF (via le [CESU](#) ou [Pajemploi](#) pour les assistants maternels agréés) a mis en place un système équivalent à celui des autres salariés, selon des modalités spécifiques.

En cas d'heures prévues, mais non réalisées, l'employeur pourra maintenir la rémunération brute du salarié à hauteur de 80 % de son salaire habituel et se faire ensuite rembourser par l'État. Cette indemnité d'activité partielle devra être payée directement par l'employeur (par virement, chèque ou CESU préfinancé). Il se fera ensuite rembourser par le CESU ou Pajemploi en remplissant un formulaire de demande d'indemnisation exceptionnelle en ligne.

**Je suis inscrit à Pôle emploi et salarié d'un particulier employeur. Comment déclarer mon indemnité d'activité partielle ?**

Si le salarié d'un particulier employeur est inscrit à Pôle emploi, il peut cumuler, comme pour un salaire, son indemnité d'activité partielle avec son allocation chômage, et ce dans les mêmes conditions que pour les autres demandeurs d'emploi.

Au moment de l'actualisation, il devra déclarer l'ensemble des sommes, liées aux salaires reçus et à l'indemnité d'activité partielle. Le paiement provisoire sera effectué sur cette base par Pôle emploi.

**Je suis payé en CESU par mon employeur, mais n'apparaissent que les heures effectuées et pas l'indemnité d'activité partielle sur le bulletin de salaire. Comment procéder pour mon actualisation à Pôle emploi ?**

Si l'employeur est adhérent au système CESU ou Pajemploi, il ne pourra pas faire figurer sur le bulletin de salaire l'indemnité d'activité partielle, mais uniquement les salaires versés au titre du temps travaillé et payé.

Dans ce cas, pour éviter les erreurs, le salarié d'un particulier employeur est invité à envoyer (par email à son agence, en précisant son numéro d'identifiant, ou via son espace personnel) une copie du formulaire de demande d'indemnisation spécifique rempli par l'employeur, soit l'attestation CESU ou Pajemploi reçue par le particulier employeur, soit une attestation manuscrite de l'employeur, mentionnant précisément la période d'activité partielle et le montant de l'indemnité versée.

En cas de besoin, le salarié sera recontacté par son conseiller Pôle emploi qui vérifiera avec lui sa déclaration et ses justificatifs afin de régulariser son dossier au plus vite.

**Comment cela se passe-t-il si mon employeur ne me rémunère pas par CESU, ni par Pajemploi ?**

Si l'employeur n'est pas adhérent au système CESU ou Pajemploi, le montant de l'indemnité d'activité partielle doit être mentionné dans le bulletin de salaire en plus des revenus correspondant aux heures réellement travaillées.

**J'ai démissionné de mon ancien emploi pour en reprendre un nouveau. Or avec la crise sanitaire, je n'ai pu être embauché ou mon nouveau contrat de travail a été interrompu par mon employeur. Ai-je droit aux allocations chômage ?**

Il est possible, à titre exceptionnel, de bénéficier d'une ouverture de droit à l'allocation d'assurance chômage et ce à plusieurs conditions :

- Avoir démissionné ou rompu volontairement son ancien contrat avant le 17 mars ;
- Peu importe que le contrat rompu soit un CDI ou un CDD ;
- Dès lors que la personne a travaillé au moins 6 mois dans les 24 derniers mois (ou dans les 36 derniers mois pour les 53 ans et plus) ;
- Pour reprendre un emploi, en CDI, CDD ou mission d'intérim d'une durée minimum de 3 mois ;
- L'embauche devait initialement avoir lieu à compter du 1er mars et n'a pas pu être réalisée ou le contrat a démarré mais a été interrompu par l'employeur dans les 3 premiers mois.

Les détails, en particulier les pièces nécessaires à fournir, sont à retrouver sur : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/demissions-et-periode-de-confine.html>

**Je n'ai pas pu chercher de travail pendant la période de confinement et je crains de ne pas avoir suffisamment travaillé pour ouvrir de nouveau droit au chômage. Que faire ?**

Face à la crise sanitaire, le Gouvernement a adapté les règles de l'indemnisation du chômage pour protéger les personnes les plus vulnérables grâce au décret « mesures d'urgence » du 14 avril 2020. La période de référence au cours de laquelle est recherchée la durée d'affiliation requise pour l'ouverture d'un droit (24 ou 36 mois selon l'âge) est allongée de toute la durée de la période de confinement, ce qui signifie que la période de référence sera de 27 mois (ou 39 mois selon l'âge), voire plus si le confinement se poursuit.

**Le délai pour s'inscrire à Pôle emploi est-il allongé en raison du confinement ?**

Les demandeurs d'emploi disposent, en temps normal, d'un délai de 12 mois à compter de la date de fin du dernier contrat de travail pour s'inscrire chez Pôle emploi. À défaut, ils perdent leurs droits à l'allocation chômage. Ce délai dit « de forclusion » est allongé pour toute la période de confinement, pour tous les demandeurs d'emploi. Toutefois, même si vous rencontrez des difficultés pour récupérer certaines pièces administratives du fait du confinement, vous pouvez vous inscrire sans attendre, dès lors que vous êtes à la recherche d'un emploi et autorisé à travailler. La date d'inscription est importante pour déterminer le point de départ de vos droits au chômage, si vous en avez.

**Mon contrat a pris fin en novembre 2019. Indemnisé par Pôle emploi, je suis concerné par la dégressivité de mon allocation à partir du mois de mai. Est-il prévu une suspension de la dégressivité ?**

En temps normal, l'allocation d'aide au retour à l'emploi des salariés privés d'emploi, dont les anciens revenus dépassaient un certain montant (4 500 euros bruts par mois) et âgés de moins de 57 ans au moment de la fin de contrat, diminue de 30 % au-delà d'une période de 6 mois (à partir du 183e jour indemnisé). Cette dégressivité de l'allocation est suspendue pendant toute la durée de la période du confinement.

À noter que Mayotte n'est pas concernée par cette mesure.

**Pour les demandeurs d'emploi en cours d'indemnisation, les droits à allocation chômage seront-ils prolongés de la période de confinement ?**

La prolongation exceptionnelle des droits est réservée aux demandeurs d'emploi indemnisés qui arrivent en fin de droit à partir du 1er mars 2020, après avoir actualisé leur situation. Cette mesure sera prolongée jusqu'à la fin de la période de confinement. Les personnes qui ont encore des droits en cours à Pôle emploi continuent de les consommer.