

CORONAVIRUS COVID-19

Travail

6 mai 2020

Pôle emploi face à la crise sanitaire Covid-19

Réouverture des agences de pôle emploi à partir du 18 mai et reprise progressive de l'activité post-confinement

Conformément aux annonces du Gouvernement, la reprise d'activité post-confinement se fera de manière progressive au sein de Pôle emploi et priorité restera donnée au télétravail lorsque celui-ci est adapté à la réalisation des activités. Après un temps nécessaire de préparation la semaine du 11 mai, les agences ont rouvert depuis le 18 mai. Cette reprise d'activité s'est faite dans le strict respect des consignes sanitaires données par les pouvoirs publics, avec comme premier principe d'assurer la protection des agents et des usagers fréquentant les sites de Pôle emploi.

Principes d'organisation des activités en agence

Dans un premier temps, Pôle emploi va centrer ses activités sur celles qui nécessitent, pour garantir un service de qualité, d'être réalisées physiquement en agence et uniquement sur rendez-vous :

- accès sur rendez-vous aux bornes en libre-service ou au matériel des zones d'accueil (photocopieuse, scanner) par le demandeur d'emploi pour s'inscrire ou s'actualiser ;
- rendez-vous pour lequel un échange physique avec un conseiller est indispensable ;
- rendez-vous identifié comme devant se réaliser en agence par le conseiller, en fonction du profil du demandeur d'emploi, ou pour lequel le demandeur d'emploi a exprimé le besoin qu'il se déroule en agence.

L'accueil sans rendez-vous sera limité aux situations d'urgence, en particulier sur les sujets liés à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Les modalités de reprise d'activité seront ajustées au fil des semaines afin de s'adapter aux évolutions de la crise sanitaire, aux consignes gouvernementales et à l'organisation globale de Pôle emploi.

Principes sanitaires

Des protocoles précis d'organisation des activités et d'utilisation des équipements destinés à assurer la protection sanitaire des agents et des usagers dans les sites de Pôle emploi sont d'ores-déjà définis et seront diffusés prochainement et largement à l'ensemble des collaborateurs.

- Le respect d'une distance minimale d'au moins 1 mètre entre deux personnes et la mise en application des « gestes barrières », mis en œuvre au sein de Pôle emploi depuis le début de la crise sanitaire, restent en vigueur quelle que soit la situation de travail.
- Des équipements (masques, visières, solutions hydro-alcoolique, produits désinfectants) seront disponibles dans chaque site pour assurer la protection sanitaire des agents et des usagers et la délivrance des services de Pôle emploi dans les conditions requises.

Chaque site disposera en son sein d'un référent sanitaire chargé de mettre en œuvre l'ensemble des principes de protection sanitaire, de s'assurer quotidiennement de la présence des fournitures sanitaires indispensables et de répondre aux sollicitations de ses collègues. Il agira sous la responsabilité du directeur du site.

Pôle emploi face à la crise sanitaire COVID-19 - Foire aux questions

Actualisation : 18 mai 2020

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 (*lien uniquement en français*) 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 (*lien uniquement en français*). Lorsqu'ils en disposent, les recruteurs peuvent également utiliser le numéro de téléphone portable de leur conseiller entreprises habituel.

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

L'inscription à Pôle emploi se fait en ligne, sur 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, 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.

Pour les personnes en activité partielle, les précisions sur les éléments à déclarer lors de l'actualisation sont disponibles sur pole-emploi.fr, dans la rubrique « Vos droits et démarches – Actualisation mensuelle et changements de situation ».

Dois-je me rendre à mon entretien prévu à compter du 18 mai ?

Les agences sont ouvertes depuis le 18 mai uniquement sur rendez-vous et à compter de cette date, un demandeur d'emploi pourra être convoqué en agence pour un entretien de diagnostic suite à une inscription ou un entretien permettant la certification de son identité. Cet entretien sera mené dans le strict respect des règles sanitaires.

Si le demandeur d'emploi ne peut pas ou ne souhaite pas se déplacer, il faudra qu'il en informe son conseiller et l'entretien se fera à distance.

Dois-je me rendre à mon atelier ou à ma formation prévu à compter du 18 mai ?

Les agences sont ouvertes uniquement sur rendez-vous depuis le 18 mai. Concernant les prestations et formations en cours, les demandeurs d'emploi doivent se renseigner auprès de leur conseiller ou de leur organisme de formation afin de connaître les modalités de reprise (en présentiel ou à distance). En effet, de nombreux organismes se sont organisés pour qu'elles puissent se poursuivre à distance.

Pour plus de détails sur la rémunération des formations : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/crise-sanitaire-queelles-conseque.html> (lien uniquement en français)

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 3 mois, ce qui signifie que la période de référence sera de 27 mois (ou 39 mois selon l'âge).

Le délai pour s'inscrire à Pôle emploi a-t-il été rallongé 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 » peut être allongé au maximum de 3 mois, pour tous les demandeurs d'emploi.

Toutefois, même s'ils rencontrent des difficultés pour récupérer certaines pièces administratives, les demandeurs d'emploi ne doivent pas attendre pour s'inscrire à Pôle emploi, dès lors qu'ils sont à la recherche d'un emploi et autorisé à travailler. La date d'inscription est importante pour déterminer le point de départ des droits au chômage.

Pour les demandeurs d'emploi en cours d'indemnisation, les droits à allocation chômage ont-ils été 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 a été prolongée de la période de confinement (soit d'une durée de 3 mois). Les personnes qui ont encore des droits en cours à Pôle emploi continuent de les consommer.

Je suis un demandeur d'emploi en fin de droit. Quelles mesures ont été décidées pendant et après la période de confinement ?

Le Gouvernement a décidé (par une ordonnance en date du 25 mars) de la prolongation des droits à l'[Allocation d'aide de retour à l'emploi](#) (ARE) (lien uniquement en français) et à l'[Allocation de solidarité spécifique](#) (ASS) (lien uniquement en français) pour les demandeurs d'emplois arrivant en fin de droit

après le 1er mars, pendant la période de confinement et jusqu'au 31 mai (mois civil au cours duquel intervient la fin du confinement).

Le versement de l'ARE et de l'ASS a été prolongé jusqu'au 31 mai 2020. Cette indemnisation supplémentaire n'a pas réduit les éventuels droits à venir.

L'allongement s'est fait de manière automatique de la part de Pôle emploi pour les paiements intervenant depuis début avril.

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'au 31 mai (mois civil au cours duquel intervient la fin du 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) (*lien uniquement en français*) dont le renouvellement intervient en mars et jusqu'au 31 mai (mois civil au cours duquel intervient la fin du confinement). Le renouvellement des droits sera étudié à la sortie de la période de confinement.

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 a été suspendue pendant toute la durée de la période du confinement, soit une durée de 3 mois.

Je travaille habituellement à temps partiel et j'ai un complément d'allocations versé par Pôle emploi. Je suis actuellement en activité partielle. 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 des éventuelles autres rémunérations, elle devra déclarer lors de son actualisation les indemnités d'activité partielle

perçues au cours du mois écoulé, comme s'il s'agissait d'une activité salariée. Elle devra aussi déclarer un nombre d'heures travaillées ; si elle est restée en activité partielle (ou chômage partiel) tout le mois, elle devra déclarer au moins une heure travaillée.

Enfin, il faudra qu'elle précise, à la fin de l'actualisation, qu'elle est toujours à la recherche d'un emploi. Elle devra transmettre son bulletin de salaire à Pôle emploi dès qu'elle le recevra. Son montant mensuel d'allocation sera régularisé si nécessaire.

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).

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](#) (*liens uniquement en français*) 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.

Pour plus d'informations sur les modalités de déclaration de l'activité partielle pour les salariés du particulier employeur : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/covid-19-activite-partielle-et-a.html> (*lien uniquement en français*)

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.

Le particulier employeur doit déclarer la période de chômage partiel, qui figure dans la liste des périodes de suspension, sur le formulaire simplifié d'attestation pour les particuliers employeurs (ou s'il est adhérent au CESU, sur le formulaire de l'attestation employeur CESU). Il ne pourra pas déclarer le montant de l'indemnité pour activité partielle et devra renseigner uniquement la période correspondante, ce qui sera suffisant pour le bon traitement du dossier par Pôle emploi.

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.

Comment savoir si je peux bénéficier de l'aide exceptionnelle de 150 euros et de 100 euros par enfant à charge de la part de Pôle emploi ?

Le Gouvernement a décidé d'attribuer une aide de 150 euros aux foyers les plus modestes pour les aider à faire face aux difficultés financières liées à la crise sanitaire, ainsi qu'une aide complémentaire de 100 euros par enfant à charge. Ces allocations peuvent être versées par différents opérateurs, selon les publics concernés :

- Elle est versée par la Caisse d'allocation familiale (CAF) ou la Mutualité sociale agricole (MSA) aux bénéficiaires des Aides personnelles au logement (APL), du Revenu de solidarité active (RSA) et du Revenu de solidarité Outre-mer (RSO),
- Elle est versée par Pôle emploi aux demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) ou l'Allocation équivalent retraite (AER) au cours du mois d'avril ou du mois de mai 2020. Et aux bénéficiaires de la prime forfaitaire de reprise d'activité.

Les allocations sont versées une seule fois par foyer. L'allocation exceptionnelle de solidarité de 150 euros a été versée automatiquement par Pôle emploi, suite à l'actualisation du demandeur d'emploi, à partir du 15 mai 2020. Pour ce qui est de l'allocation complémentaire de 100 euros par enfant, il faut remplir les conditions requises et fournir les pièces demandées par Pôle emploi.

Pour plus de détails : <https://www.pole-emploi.fr/candidat/mes-droits-aux-aides-et-allocati/aides-financieres-et-autres-allo/autres-allocations/aide-exceptionnelle-de-solidarit.html> *(lien uniquement en français)*

Je suis bénéficiaire de la protection internationale (réfugié, protégé subsidiaire), comment bénéficier de mes droits sociaux ?

- Sur simple production de la décision OFPRA/CNDA vous reconnaissant la protection et sans attendre la délivrance d'un récépissé de demande de titre de séjour, vous pouvez obtenir l'ouverture du Revenu de Solidarité Active (RSA)
- Tous les récépissés expirant entre le 16 mars et le 15 juin sont prolongés de 180 jours (6 mois). Le moment venu, 180 jours après la date d'expiration figurant sur votre récépissé, vous pourrez en solliciter le renouvellement en consultant le site internet de votre préfecture qui vous orientera vers les démarches nécessaires à accomplir.