

WE ARE YOUR DOL



Department
of Labor

AIDE À UN DEMANDEUR D'ASSURANCE-CHÔMAGE

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Il arrive qu'une personne ait besoin d'une aide pour bénéficier des prestations d'assurance-chômage. La personne qui reçoit des prestations - appelée « demandeur » - peut avoir besoin d'aide pour déposer une demande, demander des prestations hebdomadaires ou obtenir des réponses à ses questions. Une aide peut être un ami, un parent, un avocat ou un autre défenseur.

Le demandeur peut avoir des difficultés à utiliser notre centre de réclamations par téléphone ou notre site Web pour de nombreuses raisons, par exemple :

- Ils ne parlent pas bien l'anglais
- Ils ne comprennent pas l'anglais
- Ils ne savent pas bien lire
- Ils ont un handicap, tel qu'une perte d'audition ou un problème d'élocution.

Le département du travail de l'État de New York a pris des mesures pour aider tout le monde à utiliser nos services. Il s'agit notamment de fournir des services de traduction et des services pour les personnes handicapées.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE EN TANT QU'ASSISTANT

Vous pouvez obtenir des informations pour un demandeur, les traduire, et aider le demandeur à déposer une demande et à réclamer des prestations hebdomadaires.

Vous devez vous rappeler que vous ne devez servir que d'intermédiaire entre le demandeur et le personnel du ministère du travail. N'argumentez pas un point de vue pour un demandeur ou ne répondez pas à ses questions sans les lui poser d'abord.

Le demandeur doit faire tout ce qui est en son pouvoir. Cela implique de parler avec le personnel du centre de réclamations par téléphone.

LA CONFIDENTIALITÉ ET LE NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL (NIP) DU DEMANDEUR

Le demandeur doit créer un NIP pour demander des prestations d'assurance-chômage. Ils doivent utiliser

ce NIP pour demander des prestations hebdomadaires.

Si un demandeur ne peut pas entrer son propre NIP, il peut vous le dire. Cependant, le demandeur doit être avec vous chaque fois que vous contactez le centre de réclamations par téléphone ou que vous utilisez le site internet pour eux.

Lorsque vous appelez le centre de réclamations par téléphone, l'opérateur demandera d'abord à parler avec le demandeur. Ils demanderont au demandeur la permission de s'entretenir avec vous. Ils vous poseront ensuite ces questions :

- Quel est votre nom ?
- Quel est votre lien avec le demandeur ?
- Comment avez-vous obtenu le NIP ?
- Quels services avez-vous utilisés avec le NIP ?
- Vos réponses seront enregistrées

L'opérateur dira au demandeur qu'il est responsable de ce que fait son aide. L'opérateur vous rappellera à tous les deux que le NIP du demandeur est sa signature électronique. Cela signifie que le demandeur doit être avec vous lorsque vous entreprenez quoi que ce soit concernant sa demande.

Si vous appelez le centre de réclamations par téléphone alors que le demandeur n'est pas avec vous, le personnel vous dira qu'il ne peut pas vous parler. Les règles relatives à la protection de la vie privée ne leur permettent pas de donner des informations sur les demandes d'indemnisation à qui que ce soit d'autre que le demandeur. Telle est la loi.

CONTACTEZ LE MINISTÈRE DU TRAVAIL DE L'ÉTAT DE NEW YORK

POUR DEMANDER DES PRESTATIONS D'ASSURANCE- CHÔMAGE

Rendez-vous sur notre site internet à l'adresse dol.ny.gov/unemployment/unemployment-insurance-assistance.

Ou appelez le numéro gratuit **888-209-8124** de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi.

Si vous utilisez un système de relais vidéo ou un autre type de service de relais, contactez votre opérateur de relais et demandez-lui d'appeler **888-783-1370**.

POUR DEMANDER DES PRESTATIONS HEBDOMADAIRES (CERTIFIER LES PRESTATIONS)

Rendez-vous sur notre site web à l'adresse labor.ny.gov/signin.

Ou, appelez le numéro gratuit **888-581-5812**.

Si vous utilisez le TTY/TDD, appelez un opérateur de relais au **800-662-1220** et demandez à l'opérateur d'appeler le **888-783-1370**.

Si vous utilisez un système de relais vidéo ou un autre type de service de relais, contactez votre opérateur de relais et demandez-lui d'appeler **888-783-1370**.

POUR TOUTE QUESTION GÉNÉRALE SUR L'ASSURANCE-CHÔMAGE

Consultez le manuel du demandeur que vous avez reçu par la poste ou allez en ligne à l'adresse suivante labor.ny.gov/uihandbook.

Consultez la Foire aux questions sur notre site web à l'adresse suivante : labor.ny.gov/ui/faq.shtm.

POUR TOUTE QUESTION SPÉCIFIQUE CONCERNANT VOTRE DEMANDE

Envoyez-nous un message sécurisé. Connectez-vous à votre compte en ligne à partir de labor.ny.gov/signin. Cliquez sur l'icône en forme d'enveloppe en haut à droite de votre page Mes services en ligne. Composez et envoyez votre message.

Appelez notre centre de réclamations par téléphone au numéro gratuit suivant **888-209-8124**. Dans le menu principal, appuyez sur 5 pour poser une question sur une demande de remboursement que vous avez déjà déposée. Si le volume d'appels est important, il se peut que vous soyez mis en attente ou que l'on vous propose de vous rappeler.

Si vous êtes sourd ou malentendant et utilisez le système TTY/TDD, appelez un opérateur de relais au numéro suivant **800-662-1220** et demandez à l'opérateur d'appeler **888-783-1370**.

Si vous utilisez un système de relais vidéo ou un autre type de service de relais, contactez votre opérateur de relais et demandez-lui d'appeler **888-783-1370**.

En cas de question sur votre identifiant NY.gov, appelez l'adresse suivante **800-833-3000** entre 8 h 30 et 16 h 30, du lundi au vendredi. Choisissez l'option 2 pour parler à un représentant du Centre de contact du Département du Travail.

SI VOUS NE PARLEZ PAS BIEN L'ANGLAIS

Appelez notre centre de réclamations par téléphone au numéro gratuit suivant **888-209-8124**. Écoutez le premier message sur les langues disponibles, puis appuyez sur le numéro correspondant à votre langue.