

Un renvoi peut être débuté à tout moment au cours de la progression du client. Vous pouvez avoir besoin de remplir un formulaire de renvoi pour orienter un client vers un autre organisme qui offre les programmes nécessaires pour que le client atteigne ses objectifs.

Ce guide explique comment effectuer un renvoi à l'aide du LaMPSS – qui peut ou non impliquer un transfert de dossier.

ÉCRAN DES RENVOIS

Il existe trois types de renvois que vous pouvez entrer dans le LaMPSS sur l'écran « Renvois », qui se trouve au bas de la section « Mesures prises » dans le menu de navigation de gauche.

Transfert de dossier

- Ce type de renvoi peut être utilisé pour communiquer le transfert potentiel d'un client à un autre organisme.
- Un courriel d'information sera généré pour informer le nouveau prestataire du transfert potentiel. Ils pourront consulter le dossier personnel du client et un résumé de son cas.
- Le nouvel organisme devra terminer le transfert de dossier en réattribuant le dossier à son organisme et à son gestionnaire de dossier.

Pour information (à l'intérieur du LaMPSS)

- Utilisé lorsque le client est renvoyé vers les services d'un autre organisme proposant des programmes de la Gestion externe de cas, mais que votre organisme continue à gérer le dossier du client.

Pour information (à l'extérieur du LaMPSS)

- Utilisé lorsque le client est renvoyé pour des services à un organisme en dehors des programmes de la Gestion externe de cas et que votre organisme continue à gérer le cas du client.
- Si le client est renvoyé en dehors des programmes de la Gestion externe de cas et qu'il ne prévoit pas de revenir prochainement, le dossier peut être fermé une fois que le renvoi est entré.

Lors du chargement initial, l'écran « Renvois » s'affiche sans aucun renseignement. Au fur et à mesure que des renvois sont ajoutés, ils sont répertoriés.

Sélectionnez le type de renvoi dans la liste déroulante, puis cliquez sur « Ajouter le renvoi ».

Un nouvel ensemble de champs apparaîtra. Selon le type de renvoi, il est possible de sélectionner des valeurs différentes pour certains champs.

Pour chaque renvoi, vous fournirez :

- **Organisme** – L’organisme qui recevra la recommandation. Pour les transferts de cas ou les renvois informatifs (à l’intérieur du LaMPSS), il s’agit d’une liste déroulante. Seuls les organismes dont l’Entente de financement d’organisme est active, dont le programme de la Gestion externe de cas est activé et dont le suivi des clients est activé, figureront dans la liste déroulante des organismes. Lorsque le type de renvoi est « Pour information (à l’extérieur du LaMPSS) », l’utilisateur peut entrer l’organisme dans une zone de texte.
- **Personne-ressource** – Nom de la personne-ressource au sein de l’organisme destinataire auquel le renvoi est envoyé.
- **Envoyé par courriel à** – Adresse courriel de la personne-ressource. Lorsqu’un organisme est sélectionné dans la liste déroulante, c’est l’adresse courriel générique de la personne-ressource de l’organisme qui est utilisée par défaut (adresse courriel figurant dans les détails de l’organisme).
- **Modèle de correspondance** – Le modèle que le système utilisera et ajoutera en tant que pièce jointe au courriel de renvoi. Lorsqu’un modèle est sélectionné, un bouton « Aperçu » permet d’afficher le modèle dans une fenêtre contextuelle.
- **Langue de correspondance** – Langue à utiliser pour le modèle de correspondance.

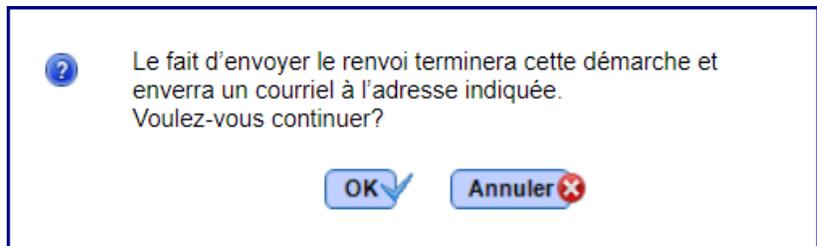


Si vous prévoyez choisir le français, sélectionnez d’abord la langue de correspondance (c’est-à-dire avant toute autre chose), car le changement de langue annulera toutes les modifications déjà effectuées.

- **Objet du courriel** – Objet du courriel de renvoi envoyé. L’objet est défini par défaut en fonction du modèle de correspondance, mais il peut être modifié.
- **Contenu du courriel** – Le corps du courriel de renvoi envoyé. Le contenu est basé par défaut sur le modèle de correspondance, mais peut être modifié.

Toute note ou tout document pertinent peut également être ajouté au renvoi à l’aide des icônes situées en haut de l’écran.

Une fois que tous les détails du renvoi ont été entrés, cliquez sur « Envoyer le renvoi ». Un message d’avertissement vous demande de confirmer que vous souhaitez soumettre le renvoi. **Cliquez sur « OK » pour terminer le renvoi.**



Une fois que vous aurez sélectionné « OK », le LaMPSS traitera également la correspondance de renvoi pour ce renvoi, en envoyant la lettre en pièce jointe d’un courriel à la personne-ressource spécifiée.



Aucun des champs du renvoi ne peut être mis à jour une fois qu’il a été soumis.

Si, à un moment quelconque avant la soumission, vous souhaitez annuler le renvoi, sélectionnez le bouton « Annuler le renvoi ». Un message d’avertissement vous demande de confirmer que vous souhaitez supprimer le renvoi. Cliquez sur OK pour terminer l’annulation.

Une fois soumis, les détails du renvoi sont répertoriés dans l'écran « Renvois ». Le bouton « Ajouter un renvoi » restera disponible pour les renvois ultérieurs qui pourraient être nécessaires.

Les renseignements relatifs au renvoi comprennent un champ « État du dossier ». Dans un premier temps, l'état sera « Envoyé », puis le système indiquera que le renvoi a été envoyé par courriel lorsqu'il aura traité la correspondance et généré l'envoi d'un courriel. Cela se produit généralement dans un délai d'environ 15 minutes après l'enregistrement du renvoi.

L'icône de la flèche double face dans la ligne du renvoi peut être utilisée pour développer la vue afin d'inclure tous les renseignements du renvoi. Cliquez de nouveau pour condenser la vue.

Les sections suivantes examinent plus en détail chaque type de renvoi, ainsi que la correspondance de renvoi générée par le système.

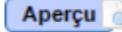
POUR INFORMATION (À L'INTÉRIEUR DU LAMPSS)

Ce type de renvoi est utilisé lorsqu'un client est envoyé vers les services d'un autre organisme de la Gestion externe de cas, mais que votre organisme continue à gérer le dossier du client.

 Pour communiquer le renvoi potentiel d'un client à un autre organisme de la Gestion externe de cas, remplissez plutôt le formulaire [Transfert de dossier](#).

La liste déroulante « Organisme » affiche par défaut une liste d'organismes ayant des ententes de la Gestion externe de cas actives. Vous sélectionnez l'organisme souhaité dans la liste. Le champ « Envoyé par courriel à » sera automatiquement rempli avec l'adresse courriel de la personne-ressource générale de l'organisme dans le LaMPSS.

Renvois

Type de renvoi:	Pour information (à l'intérieur du LaMPSS)	État du dossier: Ébauche	 
Date de l'aiguillage:	<input type="text"/>		
Organisme:	<input type="text" value=""/>		
Personne-ressource:	<input type="text" value=""/>		
Envoyer par courriel à :	<input type="text" value=""/>		
Modèle de correspondance:	<input type="text" value="NSW Informational Referral"/>		
Langue de correspondance:	<input type="text" value="Français"/>		
Objet du courriel:	<input type="text" value="Renvoi d'un client de NET – Programmes, services et interventions"/>		
Contenu du courriel:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">Veuillez trouver ci-joint la lettre de renvoi concernant un de nos clients qui pourrait bénéficier de vos programmes, services ou interventions.</div>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Envoyer le renvoi"/></div> <div style="text-align: center;"><input type="button" value="Annuler le renvoi"/></div> </div>			

Une fois que vous avez sélectionné un organisme, assurez-vous que vous avez également sélectionné le modèle de correspondance pour « NSW Referral – Informational within NSW Network » (Renvoi d'un client de NET – Pour information à l'intérieur du réseau NWS). Ce modèle contient les renseignements et la formulation appropriés pour ce type de renvoi. Vous pouvez personnaliser l'objet et le contenu du courriel à l'aide des zones de texte prévues à cet effet.

 Évitez d'inclure des renseignements personnels ou des détails sensibles dans l'objet ou le contenu du courriel.

Tous les renseignements sur les clients recueillis en tant que titulaire d'une entente au nom de la province doivent être traités de manière confidentielle et vous devez prendre toutes les mesures de sécurité raisonnablement nécessaires pour les protéger contre l'accès, l'utilisation, la diffusion ou la divulgation non autorisés (par exemple, accès, stockage et élimination sécurisés). Le courriel n'est pas toujours un moyen sûr d'envoyer et de recevoir des renseignements. Par conséquent, lorsque vous modifiez les champs « Objet du courriel » ou « Contenu du courriel » d'un renvoi, vous devez vous assurer que les renseignements que vous fournissez respectent la vie privée de la personne et ne pas fournir de renseignements

personnels sur l'histoire personnelle du client, ses antécédents scolaires, etc. Le processus de renvoi dans le LaMPSS est conçu pour notifier l'organisme du renvoi et ajouter le dossier personnel du client à son contexte organisationnel. Vous pouvez alors choisir de communiquer avec l'organisme pour vous assurer qu'il est au courant du renvoi et pour discuter des détails pertinents concernant le client ou les clarifier.

RENOI VERS UN ORGANISME À L'EXTÉRIEUR DU LAMPSS

Ce type de renvoi est utilisé lorsque le client est envoyé vers les services d'un organisme qui n'offre pas de programmes de la Gestion externe de cas. Votre organisme peut continuer à gérer le cas du client.

Le champ « Organisme » est un texte libre qui vous permet d'entrer le nom de l'organisme auquel vous envoyez le client. Vous devrez également remplir les champs « Personne-ressource » et « Envoyer par courriel à » avec les renseignements appropriés.

Renvois

Type de renvoi:	Pour information (à l'extérieur du LaMPSS)	État du dossier: Ébauche	🔒 📄
Date de l'aiguillage:			
Organisme:	<input type="text" value="Test"/>		
Personne-ressource:	<input type="text" value="Test"/>		
Envoyer par courriel à :	<input type="text" value="test@test.ca"/>		
Modèle de correspondance:	NSW Informational Referral ▼		
Langue de correspondance:	Français ▼		Aperçu 📄
Objet du courriel:	<input type="text" value="Renvoi d'un client de NET – Programmes, services et interventions"/>		
Contenu du courriel:	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;"> Veuillez trouver ci-joint la lettre de renvoi concernant un de nos clients qui pourrait bénéficier de vos programmes, services ou interventions. </div>		
Envoyer le renvoi ✓		Annuler le renvoi ✖	

Une fois que vous avez entré un organisme, assurez-vous de sélectionner également le modèle de correspondance pour « NSW Referral – Informational Client Referral outside of NSW Network » (Renvoi d'un client de NET – Pour information à l'extérieur du réseau NWS). Ce modèle contient les renseignements et la formulation appropriés pour ce type de renvoi. Vous pouvez personnaliser l'objet et le contenu du courriel à l'aide des zones de texte prévues à cet effet.

 Évitez d'inclure des renseignements personnels ou des détails sensibles dans l'objet ou le contenu du courriel.

RENOI EN TRANSFERT DE DOSSIER

Ce type de renvoi peut être utilisé pour communiquer le transfert potentiel d'un client à un autre organisme de la Gestion externe de cas. Il génère un courriel de renseignements pour informer le nouveau prestataire que le client a l'intention d'être transféré. Cet organisme pourra consulter le dossier personnel du client et un résumé de son cas.

Un transfert de dossier devra toujours être effectué par l'organisme destinataire à l'aide de l'écran [« Détails du dossier / Transfert »](#). Une fois le transfert effectué, le cas sera attribué au nouvel organisme et non plus au vôtre, et vous ne pourrez plus le consulter ni le mettre à jour. Cela peut se produire à différents stades du dossier du client, sauf lorsque l'état du dossier est « Suivi » et « Fermé ».

Dans l'écran « Renvois », sélectionnez le type de renvoi « Transfert de dossier ».



Renvois

Type de renvoi: Transfert de dossier État du dossier: Ébauche  

Date de l'aiguillage:

Organisme:

Personne-ressource:

Envoyer par courriel à :

Modèle de correspondance:

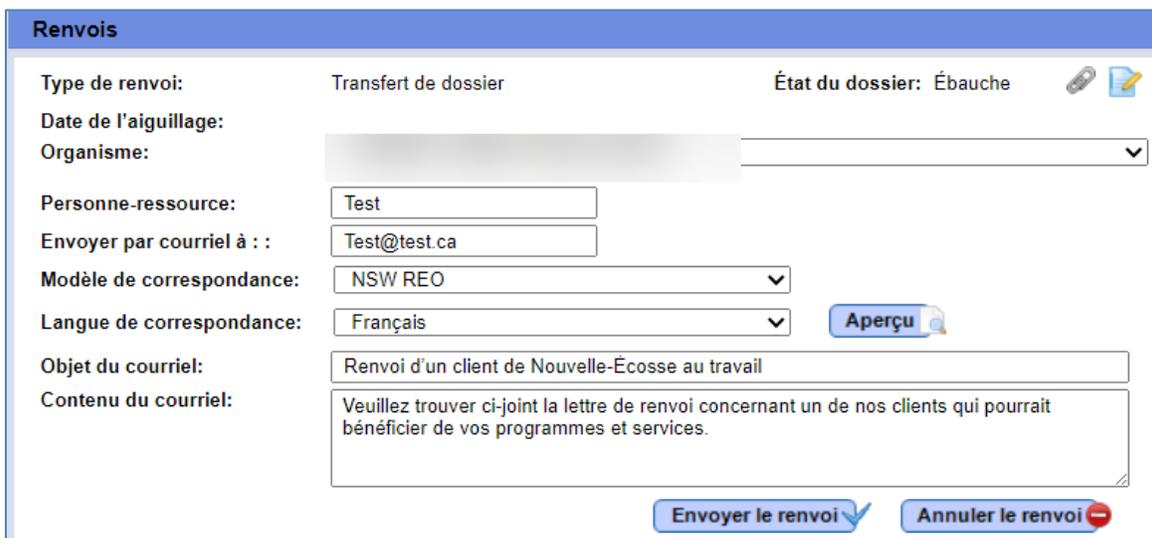
Langue de correspondance:

Objet du courriel:

Contenu du courriel:

Complétez les renseignements de renvoi, en sélectionnant l'organisme dans la liste déroulante. Le champ « Envoyé par courriel à » sera automatiquement rempli avec l'adresse courriel de la personne-ressource générale du prestataire dans le LaMPSS.

Une fois tous les renseignements entrés, cliquez sur « Envoyer le renvoi ».



Renvois

Type de renvoi: Transfert de dossier État du dossier: Ébauche  

Date de l'aiguillage:

Organisme:

Personne-ressource:

Envoyer par courriel à :

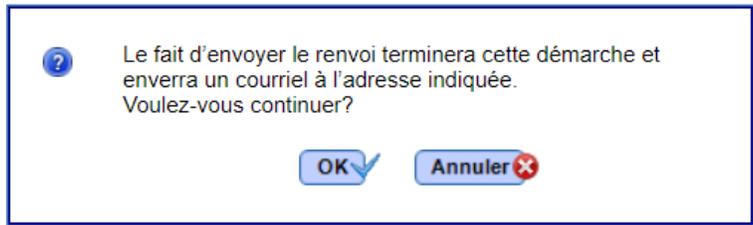
Modèle de correspondance:

Langue de correspondance:

Objet du courriel:

Contenu du courriel:

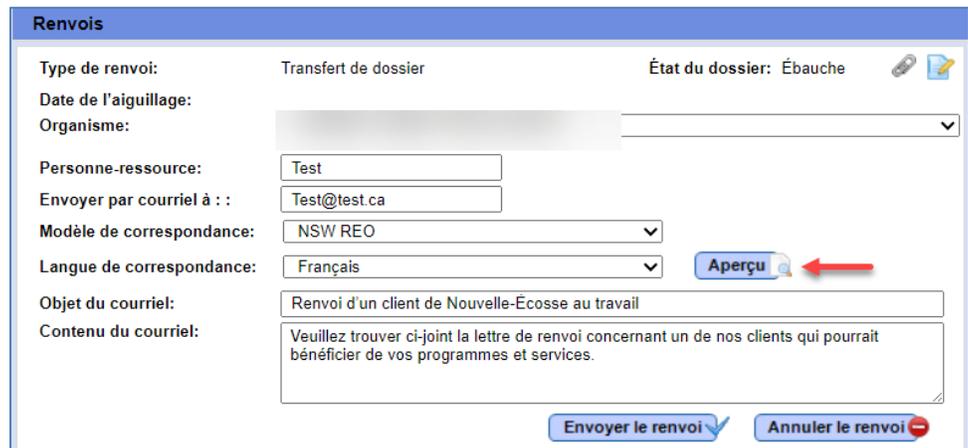
Un message d'avertissement vous demande de confirmer que vous souhaitez soumettre le renvoi. **Cliquez sur « OK » pour terminer votre partie du transfert.**



Parallèlement au transfert dans le système, il convient de procéder à un transfert progressif en communiquant avec l'organisme destinataire pour s'assurer qu'il est au courant du renvoi. Il s'agit d'une occasion potentielle de discuter et de clarifier des détails concernant le client.

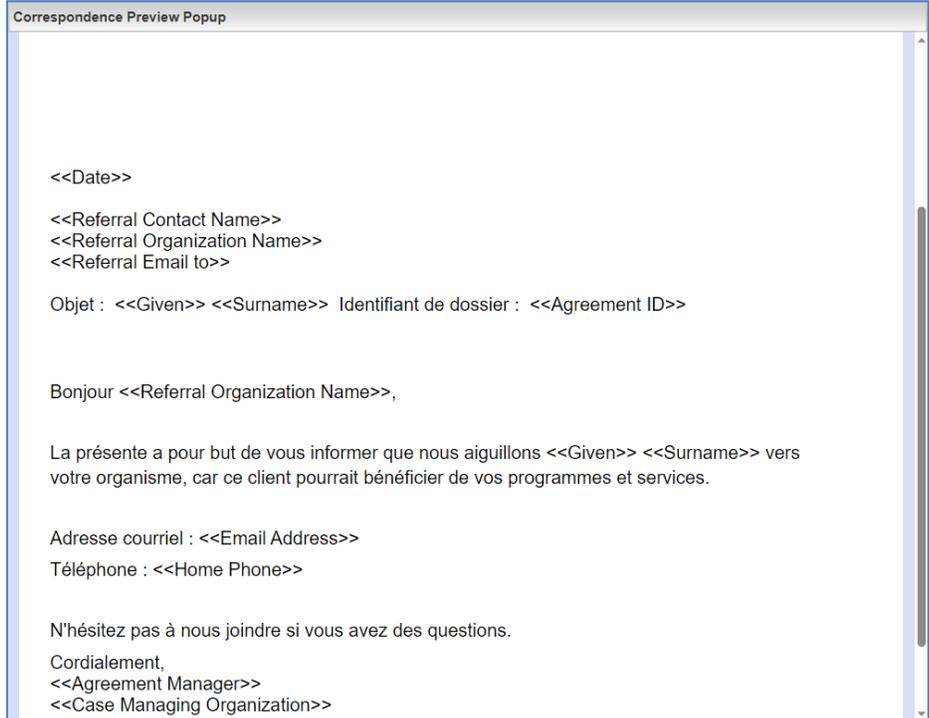
CORRESPONDANCE DE RENVOI

Pour tous les types de renvoi, une fois que vous avez sélectionné le modèle de correspondance, vous pouvez utiliser le bouton « Aperçu » pour obtenir un aperçu avant impression de la correspondance qui sera jointe au courriel.



The screenshot shows a web form titled "Renvois". The "Type de renvoi" is "Transfert de dossier" and the "État du dossier" is "Ébauche". The form includes fields for "Date de l'aiguillage", "Organisme", "Personne-ressource" (Test), "Envoyer par courriel à" (Test@test.ca), "Modèle de correspondance" (NSW REO), and "Langue de correspondance" (Français). The "Objet du courriel" is "Renvoi d'un client de Nouvelle-Écosse au travail" and the "Contenu du courriel" contains a placeholder text. A red arrow points to the "Aperçu" button. At the bottom, there are "Envoyer le renvoi" and "Annuler le renvoi" buttons.

L'aperçu :
Lancera dans une fenêtre contextuelle de prévisualisation de la correspondance.



La lettre pour chaque type de renvoi est basée sur un modèle mis en place dans le LaMPSS par Emploi Nouvelle-Écosse.

 *Si vous pensez que des changements doivent être apportés à l'un des modèles, communiquez avec Emploi Nouvelle-Écosse.*

L'objet et le contenu du courriel reprendront les renseignements entrés dans l'écran de renvoi, avec la lettre en pièce jointe au format PDF.

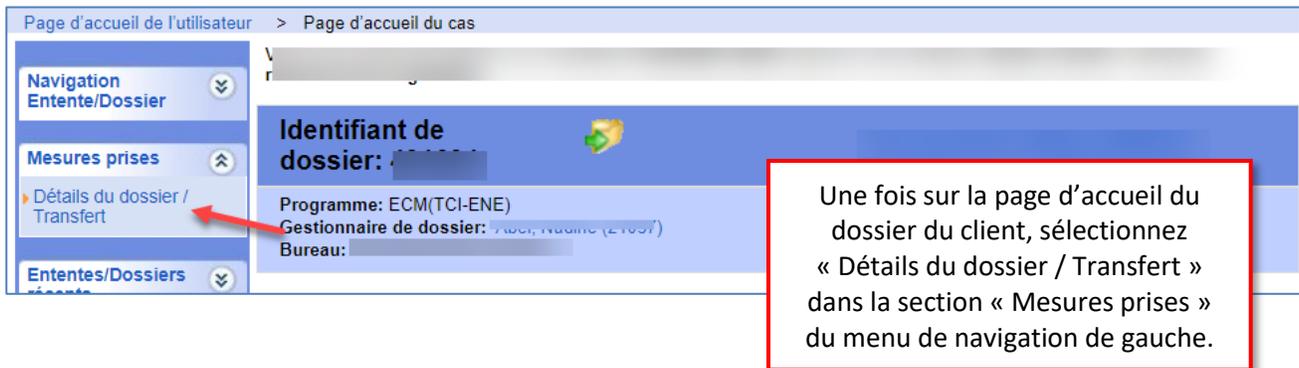
Le courriel est généré à partir d'une adresse sans réponse, mais la lettre contient les coordonnées de votre organisme. Le LaMPSS peut prendre jusqu'à 15 minutes pour envoyer le renvoi par courriel.

TRANSFERT D'UN DOSSIER VERS UN AUTRE PROGRAMME DE GESTION DE CAS DE LA GESTION EXTERNE DE CAS

Le transfert de dossier est utilisé pour transférer un client d'un organisme de la Gestion externe de cas à un autre. L'organisme destinataire est responsable de l'achèvement du transfert du dossier. Une fois le transfert effectué, le dossier est attribué au nouvel organisme. Le client peut être renvoyé vers l'organisme d'origine pour participer aux services, mais le dossier est géré par le nouvel organisme.

Le transfert de dossier est un moyen d'informer le nouvel organisme que le client peut s'engager auprès de lui.

En utilisant le nom du client ou l'identifiant de dossier figurant dans le courriel de renvoi, utilisez la fonction « Gestion personne » ou « Gestionnaire Entente / Dossier » dans le menu de navigation supérieur pour rechercher le client.



Page d'accueil de l'utilisateur > Page d'accueil du cas

Navigation Entente/Dossier

Mesures prises

Détails du dossier / Transfert

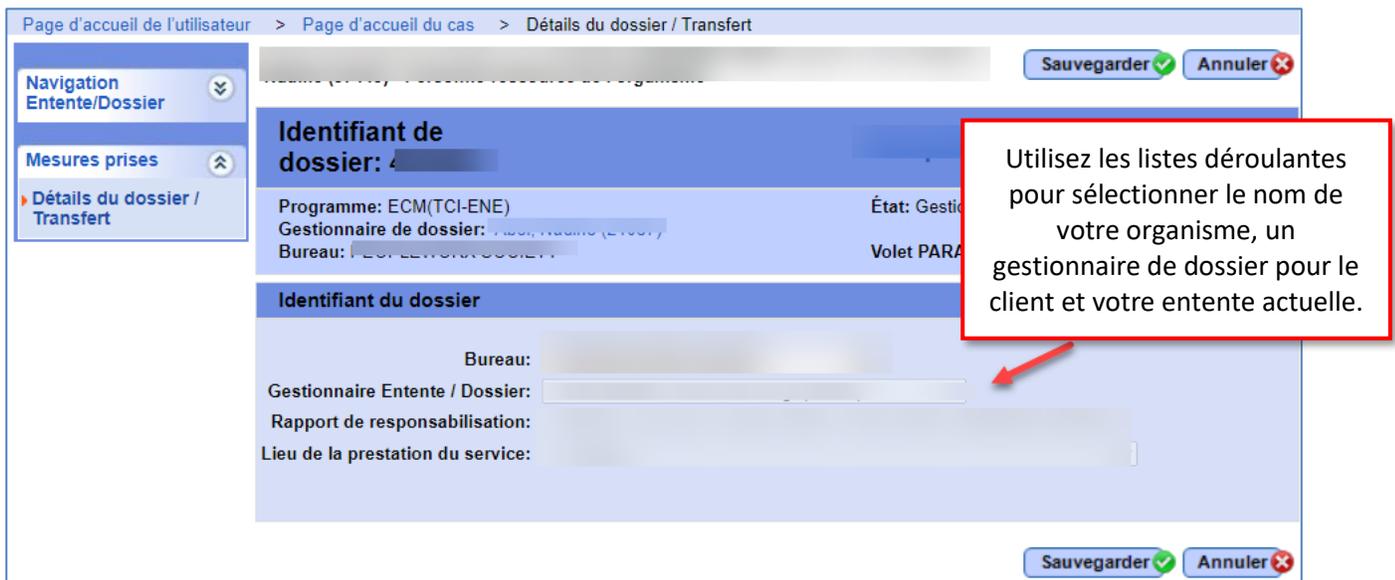
Ententes/Dossiers

Identifiant de dossier: [redacted]

Programme: ECM(TCI-ENE)
Gestionnaire de dossier: [redacted] (21007)
Bureau: [redacted]

Une fois sur la page d'accueil du dossier du client, sélectionnez « Détails du dossier / Transfert » dans la section « Mesures prises » du menu de navigation de gauche.

Pour effectuer un transfert et transférer le client dans les dossiers de votre organisme, sélectionnez « Détails du dossier / Transfert » dans la section « Mesures prises » sur le dossier du menu de navigation de gauche.



Page d'accueil de l'utilisateur > Page d'accueil du cas > Détails du dossier / Transfert

Navigation Entente/Dossier

Mesures prises

Détails du dossier / Transfert

Identifiant de dossier: [redacted]

Programme: ECM(TCI-ENE) État: Gestionnaire de dossier: [redacted] (21007) Volet PAR

Bureau: [redacted]

Identifiant du dossier

Bureau: [redacted]

Gestionnaire Entente / Dossier: [redacted]

Rapport de responsabilisation: [redacted]

Lieu de la prestation du service: [redacted]

Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner le nom de votre organisme, un gestionnaire de dossier pour le client et votre entente actuelle.

Sauvegarder ✓ Annuler ✕

Sauvegarder ✓ Annuler ✕

Dans l'écran « Détails du dossier / Transfert », utilisez la liste déroulante « Bureau » pour sélectionner le nom de votre organisme. Vous devrez également sélectionner :

- **Gestionnaire Entente / Dossier** – le nom du membre du personnel qui sera le gestionnaire de cas pour ce client.
- **Rapport de responsabilisation** – l'entente active pour votre organisme.
- **Lieu de la prestation du service** – le lieu principal où le client recevra les services si votre organisme a plusieurs emplacements.

Lorsque ces renseignements sont remplis, cliquez sur « Sauvegarder ». Un message d'avertissement vous demande de confirmer que vous souhaitez transférer le dossier.

 Êtes-vous certain de vouloir transférer ce dossier?

De :

À :

Cliquez sur « OK ». Un message contextuel confirme que le transfert a été effectué avec succès. Le dossier sera attribué au membre du personnel sélectionné.

 Le dossier a été transféré avec succès.

Un avis automatique a été créé pour en informer

Le LaMPSS communiquera ces renseignements au personnel compétent des deux organismes :

- Une tâche s'affichera sur la page d'accueil de l'utilisateur et une notification sur la page d'accueil du dossier pour l'informer qu'il a reçu le dossier d'un client. Ceci est important si le dossier a été attribué à une personne autre que l'utilisateur qui a effectué le transfert.
- Une notification automatique sera envoyée au gestionnaire de cas de l'ancien organisme pour l'informer du transfert.

Mes avis					
P	Type	Assigné à	Créé par	Date d'échéance	Date de création
	Info	<input type="text"/>	<input type="text"/>	02 août 2023	02 août 2023
Case has been transferred from <input type="text"/> to <input type="text"/>					