

Formation en gestion de cas

RTWAP Management – Close Action Plan

Bienvenue à la Formation en gestion de cas dans le LaMPSS. Cette séance en salle de classe est offerte au personnel de gestion de cas qui se servira directement du cycle de gestion de cas dans le LaMPSS.

La séance de formation fera suite à ce que vous avez déjà appris en gestion de cas durant l'introduction à la gestion de cas de SAE en novembre et dans le cadre des Éléments fondamentaux de le LaMPSS le mois dernier.

Au cours des deux prochains jours, vous aurez l'occasion de travailler concrètement avec la solution du LaMPSS et d'apprendre comment vous servir du LaMPSS comme application de déroulement des opérations.

Surveillance des interventions

- Le client a terminé avec succès une intervention.
 - Mettez l'état à jour et tapez la date de réalisation.
- Le client a besoin d'une nouvelle intervention.
 - Ajoutez une nouvelle intervention.
 - Saisissez une date de suivi.
- Le client ne termine pas son intervention.
 - Mettez l'état à jour et tapez la raison de non-réalisation.



Alors, en vous servant des tâches et des avis pour aider à gérer votre charge de travail, vous assurerez régulièrement un suivi auprès du client pour surveiller son progrès durant les interventions indiquées au plan d'action, comme vous l'avez fait par le passé. En supposant que le client va continuer à réaliser tout le PARAT, vous apporterez les mises à jour nécessaires aux interventions énumérées dans le sommaire du plan d'action dans le LaMPSS. Voyons les mises à jour que vous pourriez devoir apporter au plan d'action et aux interventions, et puis nous reviendrons dans le LaMPSS pour que vous puissiez vous pratiquer.

Si un client a réalisé avec succès une intervention, vous mettrez à jour le plan d'action pour montrer qu'elle a été réalisée et vous inscrirez la date de réalisation.

Si vous déterminez qu'un client peut avoir besoin d'une autre intervention, en plus de celles convenues durant la préparation du PARAT, vous pouvez en ajouter de nouvelles. Les interventions inscrites au plan d'action étaient un point de départ. Vous pouvez en ajouter d'autres durant la gestion du PARAT. Pour ajouter une intervention, suivez les mêmes étapes que nous avons déjà vues, soit en vous servant du bouton Ajouter dans le sommaire du plan d'action, puis en remplissant l'écran des détails du plan d'action.

Enfin, vous découvrirez peut-être, dans le cadre de votre surveillance des activités du clients, que même s'il entend continuer à réaliser l'ensemble du plan d'action, il pourrait ne pas terminer avec succès une certaine intervention. Dans ce cas, vous devrez mettre à jour l'intervention en indiquant un état de non-réalisation et choisir une raison pour indiquer pourquoi le client n'a pas terminé avec succès l'intervention.

Mise à jour des interventions

The screenshot shows the LaMPSS software interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Person Management, Agrmnt/CASE Management, Help, and a 'Cancel' button. Below this, a message says 'You are logged in as SMITHJ-100319 working as Smith, John (13348) - Self'. The main area displays 'Case ID: 100923' for 'Johnson, Jane'. It shows details like Program: EDL104-EINS, Status: RTWAP Mgmt - Nov 22, 2011, and Case Manager: Smith, John (13348). The 'Action Plan' section lists 'Identified Needs: Employment Maintenance, Job Search, Skills Enhancement'. Under 'Action Plan Interventions', there are two entries: 'JS' (JobSearch-Workshops) and 'SE' (SkillEnhancement-JobSpecific-Formal). The 'SE' entry is circled in red and has a red arrow pointing to it from the left. The 'SE' entry details: 'NOVA SCOTIA COMMUNITY COLLEGE', 'Client will attend the 1 year Medical Office Administration certificate program at NSCC Waterfront.', 'SkillEnhancement-EssentialSkillsCo...', 'Nov 07, 2011 - Nov 28, 2011', and 'In Progress'. There are also icons for edit, delete, print, and view applications.

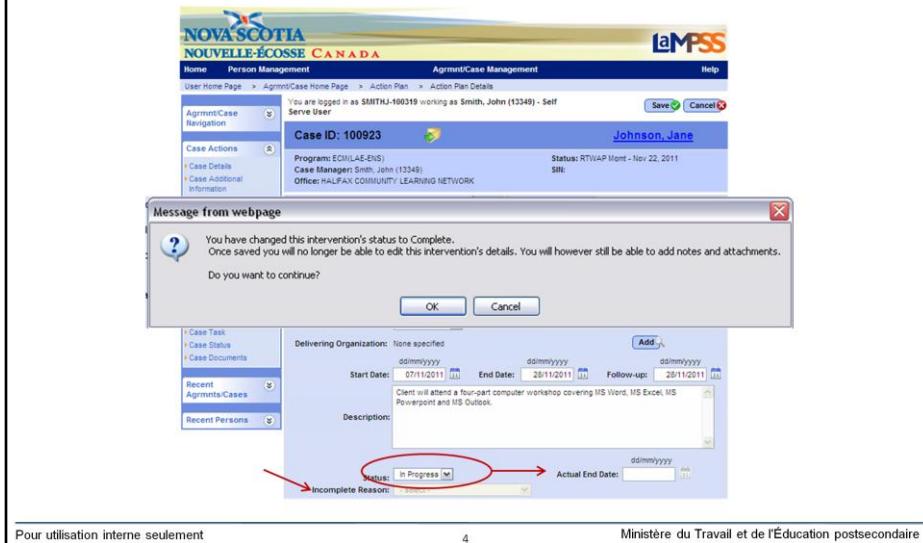
Dim.	Intervention Type / Delivering Org.	Start Date	End Date	Status
<input type="checkbox"/> JS	JobSearch-Workshops	Nov 16, 2011	Nov 17, 2011	Planned
<input checked="" type="checkbox"/> SE	SkillEnhancement-JobSpecific-Formal	Jan 01, 2012	Dec 21, 2012	Planned
	NOVA SCOTIA COMMUNITY COLLEGE			
	Client will attend the 1 year Medical Office Administration certificate program at NSCC Waterfront.			
	SkillEnhancement-EssentialSkillsCo...	Nov 07, 2011	Nov 28, 2011	In Progress
	In House			
	Client will attend a four-part computer workshop covering MS Word, MS Excel, MS Powerpoint and MS...			

Pour utilisation interne seulement 3 Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Commençons par examiner comment mettre à jour l'état d'une intervention si le client l'a terminée ou, encore, si vous découvrez qu'il ne sera pas en mesure de la terminer.

Dans l'écran du sommaire du plan d'action, vous voyez l'état de chaque intervention inscrite au plan d'action du client. Cliquez sur l'hyperlien Type d'intervention pour vous rendre à la page des détails du plan d'action.

Mise à jour des interventions



Vous trouverez un champ ‘état’ près du bas de l’écran des détails du plan d’action et de la section de modification des interventions. C’est le champ que nous avons utilisé plus tôt pour indiquer que l’intervention était en cours. Nous allons maintenant modifier ce champ pour qu’il affiche Terminé ou Non terminé, selon la situation. *<cliquer pour afficher>* La date réelle de fin de l’intervention peut être saisie au moyen du calendrier électronique à droite. La date réelle de fin peut être dans le passé mais le LaMPSS ne vous laissera pas choisir une date dans l’avenir.

Si l’intervention est terminée, ce sont les seuls champs que vous devrez modifier avant de sauvegarder l’écran. Si l’intervention n’est pas terminée, vous devrez utiliser le menu déroulant que vous voyez ici pour sélectionner une raison pour laquelle l’intervention n’a pas été terminée.

Au nombre des raisons possibles :

- Le client n'a pas pu assister
- Le client ne s'est pas présenté/n'a pas donné suite
- Le client a trouvé du travail
- L'intervention a été annulée
- Le client a quitté le marché du travail
- Changement de plan

Une fois tous les changements faits, vous pouvez sauvegarder l’écran. Un message s'affichera pour vous rappeler que vous avez changé l’état de l’intervention pour qu'il se lise Terminé ou Non terminé, et après que vous aurez sauvegardé les changements, vous ne pourrez plus modifier les détails de l'intervention. Les seules mises à jour que vous pourrez alors faire consisteront à ajouter des notes ou des documents au cas.

Mise à jour des interventions

The screenshot shows the LaMPSS system interface for managing client interventions. At the top, the Nova Scotia logo is visible. The main content area displays a client profile for 'Johnson, Jane' with details like Case ID: 100923, Program: ESU(LAE-ENS), and Status: RTWAP Mgmt - nov 22, 2011. Below this, the 'Action Plan' section lists 'Identified Needs: Employment Maintenance, Job Search, Skills Enhancement'. A table shows 'Action Plan Interventions' with columns for Dim., Intervention Type / Delivering Org., Start Date, End Date, and Status. Two interventions are highlighted with red circles: 'JobSearch-Workshops' (Nov 18, 2011 - Nov 17, 2011, Planned) and 'SkillEnhancement-JobSpecific-Formal' (Jan 01, 2012 - Jan 01, 2012, Planned). A red arrow points from the bottom left towards the 'Add Another...' button at the bottom of the intervention list.

Dim.	Intervention Type / Delivering Org.	Start Date	End Date	Status
<input type="checkbox"/> JS	JobSearch-Workshops	Nov 18, 2011	Nov 17, 2011	Planned
<input checked="" type="checkbox"/> SE	SkillEnhancement-JobSpecific-Formal	Jan 01, 2012	Jan 01, 2012	Planned
<input type="checkbox"/> SE	SkillEnhancement-EssentialSkills-Co...	Nov 07, 2011	Nov 28, 2011	Complete

Pour utilisation interne seulement

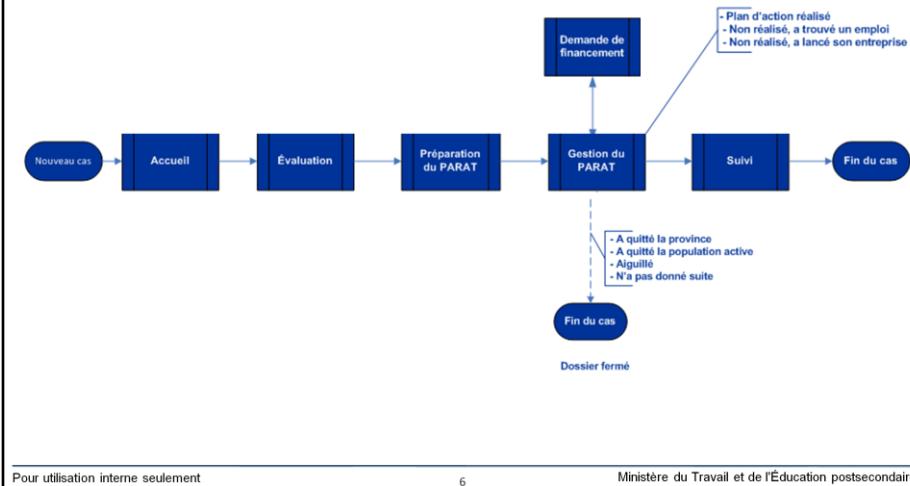
Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Lorsque vous sauvegardez l'intervention et son nouvel état, vous serez renvoyé à l'écran du sommaire du plan d'action. L'intervention apparaîtra toujours dans la liste des interventions du plan d'action; toutefois, son état aura changé. Remarquez que les autres interventions prévues avec votre client sont toujours affichées en haut des interventions du plan d'action.

Si vous déterminez d'autres interventions qui conviendraient au client, vous pouvez utiliser le bouton Ajouter que nous voyons ici pour ajouter d'autres éléments au plan d'action. Pour un rappel sur la manière d'ajouter des interventions, consultez la section Préparation du PARAT dans la Gestion de cas.

Enfin, n'oubliez pas que, à partir de cet écran, vous pouvez examiner la trousse de demande associée à toute intervention financée, et ce en cliquant sur le bouton Visualiser la demande.

Gestion du PARAT – Prochaines étapes



Comme vous le savez, le processus de la gestion d'un plan d'action peut durer des semaines, des mois et même des années dans certains cas. Pendant cette période, vous allez ouvrir des interventions, les mettre à jour, les retirer et les fermer.

Lorsque le client termine la dernière intervention figurant à son plan d'action, le cas passe à l'étape finale du cycle de gestion de cas, soit le suivi. Il est aussi possible que le cas passe à l'étape du suivi plus tôt si le client ne finit pas le plan d'action parce qu'il s'est trouvé du travail ou qu'il a lancé son entreprise. *<cliquer pour afficher>*

Il est aussi possible qu'un cas ne passe pas du tout à l'étape du suivi. Il y aura des raisons pour lesquelles vous devrez fermer un cas directement durant la gestion du PARAT sans passer au suivi. Ce pourrait être parce que le client a quitté la province, parce qu'il quitte la population active, parce qu'il est aiguillé vers un autre organisme ou simplement parce qu'il ne participe pas au plan d'action. *<cliquer pour afficher>*

Pour fermer le cas durant la gestion du PARAT, vous suivez simplement les étapes que nous avons vues plus tôt pour accomplir la tâche de fermeture du plan d'action lorsque l'un des quatre résultats montrés ici se présente.

Si vous faites passer le cas à l'étape du suivi, vous choisissez l'un des trois résultats affichés en haut du diagramme.

Surtout dans les cas où votre gestion du PARAT se termine avant la date de fin prévue de la dernière intervention, il sera très important de ne pas oublier que toutes les interventions doivent être fermées avant de passer à la tâche de fermeture du plan d'action. Cela signifie que s'il y a des interventions qui sont prévues ou en cours, vous devrez vous en occuper avant de pouvoir aller plus loin avec le cas.

Voyons comment nous allons nous y prendre.

Finaliser toutes les interventions

➤ Il faut fermer toutes les interventions avant de pouvoir fermer le PARAT.

➤ L'état doit être **Terminé ou Non terminé**.

➤ Si une intervention n'a pas été entamée, elle peut être **retirée**.

Dim.	Intervention Type / Delivering Org.	Start Date	End Date	Status
SE	Skillenhancement_EssentialSkills_Co.	Jan 01, 2012	Dec 17, 2012	Complete
JS	JobSearch_Workshops	Nov 07, 2011	Nov 28, 2011	Incomplete
JS	JobSearch_Workshops	Nov 16, 2011	Nov 17, 2011	Incomplete

Pour utilisation interne seulement

7

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Dans l'écran du sommaire du plan d'action, vous pourrez voir rapidement s'il reste des interventions qui sont prévues ou en cours. Autrement dit, chaque intervention qui apparaît dans le plan d'action devrait afficher Terminé ou Non terminé.

Si une intervention n'a pas été entamée et qu'elle est toujours prévue, vous pourrez cocher la case correspondant à l'intervention pour la retirer du plan d'action. Si une intervention est en cours, vous devrez en mettre à jour l'état pour qu'il soit Terminé ou Non terminé. Vous pouvez suivre les mêmes étapes que nous avons vues un peu plus tôt pour mettre à jour l'état d'une intervention dans la page des détails du plan d'action.

Si le PARAT s'est fermé normalement, c'est-à-dire que la dernière intervention s'est terminée comme prévu et que vous avez assuré le suivi auprès du client, toutes ces interventions devraient déjà être fermées. C'est surtout dans les cas où un plan d'action se termine d'avance que vous aurez du travail à faire avant de pouvoir fermer le plan d'action.

Résultats d'emploi

- Un premier résultat d'emploi doit être enregistré avant d'accomplir la tâche de fermeture du plan d'action.
- Il y a quatre types de résultats d'emploi :
 - Fermeture du PARAT
 - Suivi à 24 semaines
 - Suivi à 52 semaines
 - Suivi au hasard

Une fois que toutes les interventions au plan d'action sont fermées, vous enregistrerez ce qu'on appelle un résultat d'emploi. Le premier résultat d'emploi doit être enregistré avant que vous puissiez réaliser la tâche de fermeture du plan d'action.

Il y aura quatre types de résultats d'emploi :

- Fermeture de PARAT
- Résultat d'emploi à 24 semaines
- Résultat d'emploi à 52 semaines
- Résultat d'emploi au hasard

Nous parlerons des trois derniers résultats quand nous aborderons l'étape du suivi dans le cycle de gestion de cas. Le résultat d'emploi 'Fermeture du PARAT' est le résultat clé durant la gestion du PARAT. Le fait d'enregistrer ce résultat vous permet d'accomplir la tâche de fermeture du plan d'action.

Jetons un coup d'œil à cet écran.

MAJ des résultats du plan d'action

The screenshot shows the Nova Scotia Labour Market Programs Support System (LaMPSS) interface. At the top, there's a banner for Nova Scotia Nouvelle-Écosse Canada and the LaMPSS logo. The main menu includes Home, Person Management, Agrmnt/Case Management, and Help. The current page is 'Agrmnt/Case Management' under 'Case Actions'. A message at the top right says 'You are logged in as SMITHJ-100319 working as Smith, John (13349) - Self Serve User' with a 'Logout' link. The main content area displays 'Case ID: 100923' and 'Johnson, Jane'. It shows 'Program: ECM(LAE-ENS)', 'Case Manager: Smith, John (13349)', 'Office: HALIFAX COMMUNITY LEARNING NETWORK', and 'Status: RTWAP Mgmt - Nov 22, 2011'. Below this, under 'Employment Outcomes', it says 'No records returned' and has 'Add Another' and 'Delete' buttons. At the bottom left, it says 'Pour utilisation interne seulement' and at the bottom right, 'Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire'.

Le dernier écran dans la section des mesures liées au cas, dans le menu à gauche, servira à enregistrer les résultats d'emploi. Au départ, cet écran ne contiendra aucune donnée. Vous cliquerez sur le bouton Ajouter pour ajouter le premier résultat d'emploi.

MAJ des résultats du plan d'action

The screenshot shows the Nova Scotia Labour Market Programs Support System (LaMPSS) interface. The main title is "MAJ des résultats du plan d'action". The sub-page title is "Employment Outcomes" for Case ID 100923, managed by Smith, John (13349). The "Outcome Type" is set to "RTWAP Closure Employment Outcome". The "Outcome Effective Date" is highlighted with a red circle and arrow, showing the date as 28/11/2011. Other fields include "Employment Status" (Unemployed), "Employment Details" (Not Applicable), "Source of Job Lead" (select), "Employer" (empty), "Province of employment" (empty), "Job Title" (empty), "Is this job in the client's preferred field of employment?" (unchecked), "Work hours/week" (empty), and "Hourly Wage" (empty). The "Comments" field is also empty. The "Save" button is circled in red at the top right of the form.

En cliquant sur ce bouton, vous arriverez à un écran plus détaillé sur les résultats d'emploi où vous pouvez saisir des renseignements détaillés sur les résultats que le plan d'action aura donnés. La première fois que vous enregistrerez un résultat, vous préciserez si le client a terminé le plan d'action et si le client est maintenant autosuffisant. Si le plan d'action n'a pas été réalisé en entier, l'écran vous permettra d'indiquer pourquoi. Vous indiquerez une date réelle pour le résultat.

Il est important de bien sélectionner le résultat d'emploi Fermeture du PARAT. Il faut sélectionner ce type de résultat pour que le LaMPSS vous laisse accomplir la tâche de fermeture du plan d'action. Voici les autres renseignements que vous pourriez saisir :

- Situation d'emploi
- Détails liés à l'emploi
- Source de la piste d'emploi
- Employeur
- Province d'emploi
- Titre du poste
- Cet emploi est-il dans le domaine d'emploi préféré du client?
- Heures de travail/semaine

Il y a aussi un champ de texte libre où vous pouvez rédiger d'autres commentaires. Une fois que tous les renseignements pertinents auront été saisis, vous pouvez sauvegarder l'écran.

MAJ des résultats du plan d'action

The screenshot shows the LaMPSS software interface. At the top, there's a banner for Nova Scotia, Nouvelle-Écosse Canada, and the LaMPSS logo. The main menu includes Home, Person Management, Agrmnt/Case Management, Help, and Logout. The current page is 'Agrmnt/Case Management > RTW Outcomes'. A message at the top right says 'You are logged in as SMITHJ-100319 working as Smith, John (13349) - Self Serve User' with a 'Cancel' button. The main content area displays 'Case ID: 100923' and 'Johnson, Jane'. It shows 'Program: ECM(LAE-ENS)', 'Status: RTWAP Mgmt - Nov 22, 2011', and 'SIN:'. Below this is a table titled 'Employment Outcomes' with columns: Outcome, Type, Outcome Date, IHC / Job Title, and Goal Met. One record is listed: 'Unemployed' (Type), 'RTWAP Closure' (Outcome Date, Nov 28, 2011). Buttons for 'Add Another' and 'Delete' are present. On the left, a sidebar has sections for 'Agrmnt/Case Navigation', 'Case Actions' (Case Details, Case Additional Information, Education & Experience, Needs Determination Results, RTW Action Plan, RTW Outcomes), 'Reports', and 'Case Tools'. At the bottom, it says 'Pour utilisation interne seulement' and 'Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire'.

Vous reviendrez alors à l'écran principal des résultats. Le résultat d'emploi ajouté récemment apparaît maintenant dans le corps de l'écran. Plus tard, durant le suivi, la liste s'allongera à mesure que vous ferez d'autres suivis auprès du client.

Tâche de Fermeture du plan d'action



The screenshot shows the Nova Scotia Labour Market Programs Support System (LaMPSS) interface. The top navigation bar includes links for Home, Person Management, Agreement/Case Management, Help, and Logout. The main content area displays a user profile message and a broadcast messages section. On the left, a sidebar navigation menu lists My Organization, Agreement/Case Navigation, Person Navigation, Business Partner Navigation, Notification Actions, and My Account. The central part of the screen shows a table titled 'My Task Items Due (now to the end of the next month)/Overdue'. The table has columns for Task, Agreement/Case ID, Org/Player, Program, Created By, and Due Date. One row is visible, showing 'Case Action Plan' with ID 100923, created by 'Johnson_Jane' for 'ECM (LAE-ENS)' on 'Dec 26, 2011'. A red oval highlights this row. Below the table, a message says 'Displaying task items 1 of 1'. At the bottom, there are footer links for Pour utilisation interne seulement and Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire.

La dernière étape dans la gestion du PARAT est la tâche Fermeture du plan d'action. Comme vous l'avez appris, il y a plusieurs façons de se rendre à l'écran des tâches liées au cas. Comme vous pouvez le voir ici, la tâche Fermeture du plan d'action apparaîtra dans votre page d'accueil de l'utilisateur lorsqu'il faudra s'en occuper. En cliquant sur le texte, vous irez directement à l'écran des tâches liées au cas qui nous intéresse.

Résultats du Plan d'action

- PARAT réalisé, Non réalisé/A trouvé du travail, Non réalisé/A lancé une entreprise
 - L'état du cas passe à Suivi
 - Des tâches sont créées pour le résultat d'emploi à 24 semaines et le résultat d'emploi à 52 semaines
- A quitté la province, a quitté la population active, a été aiguillé ou n'a pas donné suite
 - L'état du cas passe à Fermé

Dans le cadre du cycle de gestion de cas, vous avez fait passer un cas à l'étape suivante (ou vous l'avez fermé) en accomplissant une tâche liée au cas. La gestion du PARAT vous demandera encore une fois d'accomplir une tâche.

Si le plan d'action est Terminé, ou Non terminé parce que le client a trouvé du travail ou lancé une entreprise, l'état du cas passe à suivi. Des tâches sont créées pour le résultat d'emploi à 24 semaines et le résultat d'emploi à 52 semaines *<cliquer pour afficher chaque élément>*

Si le client quitte la province, quitte la population active, est aiguillé ou tout simplement ne donne pas suite au plan d'action, l'état du cas passe à Fermé et vous avez fini votre travail avec ce cas. *<cliquer pour afficher chaque élément>*

Démonstration – Fermeture du Plan d'action



Pour utilisation interne seulement

14

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Revenons dans le LaMPSS pour voir une démonstration de la manière de fermer le plan d'action et de faire passer le cas à l'étape du suivi. Vos cas ne sont pas encore prêts à passer au Suivi car ils contiennent des interventions actives et même une demande de financement en cours – alors, suivez avec moi à l'écran.

Démonstration avec l'animateur – Tâche de fermeture du plan d'action