

Formation en gestion de cas

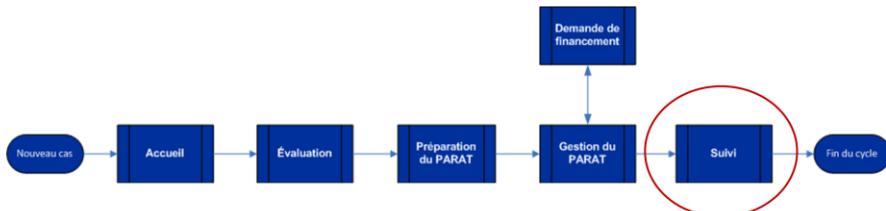
RTWAP Management – Follow Ups

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.

Suivi



Pour utilisation interne seulement

2

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Le suivi est la dernière étape du cycle de gestion de cas avant la fin du cas, avant sa fermeture. Comme nous l'avons appris, les cas passent à cet état lorsque le PARAT a été réalisé ou lorsque le client trouve du travail ou lance son entreprise.

Durant cette étape du cycle de gestion, des suivis seront prévus à des dates précises pour déterminer et enregistrer les résultats du plan d'action à des moments donnés dans le temps. L'enregistrement de ces résultats permet au gouvernement de mesurer l'efficacité de l'investissement dans le financement de programme. Une fois que tous les suivis sont effectués, le cas est fermé. Par ailleurs, un cas peut être fermé avant que tous les suivis ne soient terminés, mais uniquement dans des circonstances particulières que nous verrons bientôt.

Suivi auprès du client

- Trois types de résultats d'emploi sont enregistrés durant le suivi :
 - Suivi à 24 semaines
 - Suivi à 52 semaines
 - Suivi au hasard



Vous vous souviendrez que le premier résultat d'emploi, la Fermeture du PARAT, a déjà été enregistré durant la gestion du PARAT. L'enregistrement de ce premier résultat nous permet d'accomplir la tâche de fermeture du plan d'action et de faire passer le cas à l'étape du suivi.

Les trois autres types de résultats d'emploi, que l'on peut enregistrer durant le suivi, sont le suivi à 24 semaines, le suivi à 52 semaines et le suivi au hasard. Les suivis à 24 et à 52 semaines sont prévus 24 et 52 semaines après la fin de la dernière intervention inscrite au PARAT. Vous pouvez enregistrer un suivi au hasard n'importe quand durant l'étape du suivi.

À titre de gestionnaire de cas, vous serez averti lorsqu'un suivi prévu (à 24 ou à 52 semaines) doit être effectué, et ce grâce à un avis dans votre page d'accueil de l'utilisateur et la page d'accueil du cas. Vous entrerez en contact avec le client conformément aux pratiques courantes de votre organisme pour connaître sa situation d'emploi.

Les étapes pour enregistrer un résultat d'emploi durant le suivi sont les mêmes que celles que nous avons examinées pour enregistrer un résultat d'emploi durant la gestion du PARAT. Jetons un coup d'œil!

LaMPSS Labour Market Programs Support System / Système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail

Enregistrer un résultat d'emploi

Pour utilisation interne seulement

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Nous allons encore une fois nous servir du module des résultats d'emploi que nous voyons ici. Tout autre résultat d'emploi déjà enregistré, comme la Fermeture du PARAT, apparaîtra à l'écran. Pour ajouter un autre résultat, cliquez sur bouton Ajouter. L'écran des résultats d'emploi apparaîtra et vous y saisirez des renseignements détaillés tels que la situation d'emploi, les détails concernant l'emploi, la source de la piste d'emploi, l'employeur, la province d'emploi, le titre du poste, le Code de la CNP, le nombre d'heures par semaines et le taux horaire.

Certains détails apparaîtront ici comme vous les aviez saisis lors de l'enregistrement du résultat précédent; alors, s'il n'y a pas eu de changement depuis la dernière fois, vous pouvez tout simplement sauvegarder l'écran et vous avez fini!

Le type de résultat sera, par défaut, réglé à 24 semaines, 52 semaines ou Au hasard tout dépendant du moment où vous consultez l'écran. Le LaMPSS est conçu pour prévoir le résultat que vous allez enregistrer; toutefois, vous pouvez changer le type de résultat manuellement en vous servant du menu déroulant. Souvenez-vous aussi que pour les résultats à 24 et à 52 semaines, la date réelle du résultat sera par défaut la date appropriée, il n'est donc pas nécessaire de faire de calcul. Si le travail a commencé avant la date réelle du résultat, utilisez alors cette date de début.

<cliquer pour afficher> Vous voyez ici un exemple de l'écran des résultats d'emploi pour notre client fictif, Jane Johnson. Le résultat d'emploi à 24 semaines devait être enregistré, alors son gestionnaire de cas lui a téléphoné pour se renseigner. Il a saisi dans le LaMPSS les détails sur la situation d'emploi de Jane. Même si elle était toujours au chômage au moment de la fermeture du plan d'action, Jane a maintenant trouvé un emploi à temps plein comme secrétaire à la clinique médicale du Dr XYZ. Le gestionnaire de cas a réuni et saisi les détails pertinents, tels que le nombre d'heures par semaine et le taux horaire. Puisque l'objectif d'emploi de Jane était de travailler comme assistante de bureau de médecin, son gestionnaire de cas a aussi coché la case pour indiquer que l'emploi est dans le champ d'emploi préféré du client. Vous pouvez aussi sélectionner un code de la CNP pour mieux catégoriser l'emploi que Jane a trouvé. <cliquer pour afficher> Cliquez sur la loupe près du champ de code de la CNP pour trouver le code approprié.

Quand toutes les mises à jour ont été faites, sauvegardez l'écran et vous serez renvoyé au module principal des

résultats d'emploi. *<cliquer pour afficher>*

Enregistrer un résultat d'emploi

The screenshot shows the LaMPSS system interface for managing employment outcomes. The main title is 'Enregistrer un résultat d'emploi'. The sub-page title is 'Employment Outcomes'. The 'Case ID' is 100923 and the 'Case Manager' is Smith, John (13349). The 'Program' is ECIM (LAE-ENS) and the 'Status' is 'Follow-up - Nov 28, 2011'. The 'Office' is HALIFAX COMMUNITY LEARNING NETWORK. The 'Employment Outcomes' table has two rows: 'Employed' (24 Week, Dec 16, 2011, 1243 - Medical Secretary, Goal Met checked) and 'Unemployed' (RTWAP Closure, Nov 28, 2011). At the bottom of the table, there are 'Add Another' and 'Delete' buttons, both of which are circled in red. The 'Add Another' button is highlighted with a red arrow.

Le résultat nouvellement ajouté apparaît en haut de la liste. Certains détails clés de l'écran précédent figurent maintenant ici, tels que le Code de la CNP, le titre du poste et le fait que l'emploi est dans son champ d'emploi préféré – elle a donc atteint son objectif.

S'il faut apporter des changements à un résultat d'emploi déjà enregistré, le gestionnaire de cas peut faire les changements (tant que le cas n'est pas fermé) en revenant à l'écran des résultats d'emploi, et ce en se servant de l'hyperlien dans la colonne des résultats. Par ailleurs, si un résultat doit être retiré (p. ex. résultat créé par erreur), le gestionnaire de cas peut le faire en cochant la case correspondant au résultat voulu et en cliquant le bouton Effacer en bas de l'écran. Il y a certaines restrictions concernant ce qui peut être effacé. Le résultat d'emploi Fermeture du PARAT ne peut pas être effacé une fois qu'un cas en est à l'étape du suivi. Les résultats à 24 et à 52 semaines ne peuvent pas être effacés, seulement mis à jour. Si vous essayez d'effacer un de ces deux résultats, un message d'erreur s'affichera : « Ce résultat ne peut pas être effacé. S'il est incorrect, corrigez-le au lieu de l'effacer. »

Lorsque vous devrez enregistrer le prochain résultat, ou lorsque vous voudrez enregistrer un résultat au hasard, revenez simplement à cet écran et utilisez le bouton Ajouter et suivez les mêmes étapes pour enregistrer le prochain résultat.

Règles concernant les résultats d'emploi

- Le résultat d'emploi à 24 semaines ne peut pas être enregistré avant que :
 - la gestion du PARAT ne soit fermée;
 - le résultat d'emploi Fermeture du PARAT ne soit enregistré;
 - 22 semaines ou plus se soient écoulées après la date de fin du plan d'action.
- Le résultat d'emploi à 52 semaines ne peut pas être enregistré avant que :
 - 48 semaines ou plus se soient écoulées après la date de fin du plan d'action.
- On ne peut ajouter à un cas qu'un seul Résultat d'emploi à 24 semaines et un seul résultat à 52 semaines.

Il y a une certaine logique dans la manière dont le LaMPSS a été conçu pour faciliter l'enregistrement d'un résultat d'emploi approprié et au moment approprié durant le suivi. La présente diapositive nous montre certaines des règles régissant le moment où vous pouvez enregistrer certains types de résultats. La première chose à remarquer est que la fermeture du PARAT et les résultats d'emploi à 24 semaines et à 52 semaines doivent être enregistrés selon un ordre précis. Impossible d'enregistrer un résultat avant que le résultat précédent n'ait été enregistré.

Examions d'abord le résultat d'emploi à 24 semaines. Certaines conditions doivent être remplies avant de pouvoir enregistrer ce résultat. Le cas doit être à l'étape du suivi pour enregistrer le résultat à 24 semaines. Cela signifie que vous devez avoir enregistré le résultat d'emploi Fermeture du PARAT et accompli la tâche de fermeture de la gestion du PARAT. De plus, le résultat à 24 semaines ne peut pas être enregistré avant qu'au moins 22 semaines ne se soient écoulées depuis la date de fermeture du plan d'action. Cela signifie, par exemple, que vous ne pouvez pas enregistrer le résultat à 24 semaines 20 semaines après la date de fin du Plan d'action. Si vous souhaitez enregistrer un résultat d'emploi supplémentaire durant cette période de transition, utilisez alors un résultat d'emploi au hasard.

Si le résultat d'emploi ne peut pas être déterminé à 24 semaines, vous pouvez indiquer *inconnu* comme résultat d'emploi. Par la suite, quand vous enregistrerez le résultat d'emploi à 52 semaines, vous demanderez au client de vous indiquer quelle était sa situation d'emploi à 24 semaines et vous mettrez à jour l'information dans le LaMPSS.

De même, le résultat d'emploi à 52 semaines ne peut pas être enregistré avant qu'au moins 22 semaines ne se soient écoulées depuis la date de fermeture du plan d'action. Si vous souhaitez enregistrer des résultats d'emploi supplémentaires entre le résultat à 24 semaines et le moment présent, utilisez un autre résultat d'emploi au hasard.

Enfin, notez qu'on ne peut ajouter à un cas qu'un seul Résultat d'emploi à 24 semaines et un seul résultat à 52 semaines. Vous vous souviendrez avoir vu dans la diapositive précédente qu'on ne peut pas effacer ces types de résultats, on ne peut que les mettre à jour. Les résultats au hasard sont différents : vous pouvez en enregistrer autant que vous voulez et vous pouvez les effacer au besoin.

Règles concernant les résultats d'emploi



The screenshot displays two consecutive screenshots of the LaMPSS software interface, illustrating error messages related to employment outcome recording dates.

Screenshot 1 (Top): Shows the 'RTW Outcomes' page for Case ID 100923. The 'Outcome Type' is set to '24 Week End'. An error message at the top right states: 'You cannot record the 24 Week outcome at this time. The 24 Week outcome can be recorded on or after 30-APR-12.' A red arrow points from this message to the second screenshot.

Screenshot 2 (Bottom): Shows the same page after the user has attempted to save the record. The error message now states: 'The 24 Week outcome must be recorded before the 52 Week outcome can be recorded. You cannot record the 52 Week outcome at this time. The 52 Week outcome can be recorded on or after 29-OCT-12.' A red arrow points from this message to the text below.

Si le résultat d'emploi que l'utilisateur enregistre ne répond pas aux conditions précisées dans la diapositive précédente, un message d'erreur en rouge apparaîtra en haut de l'écran quand l'utilisateur tentera de sauvegarder l'information, comme nous le voyons ici.

Par exemple, le premier message d'erreur que nous voyons ici se lit comme suit : «Vous ne pouvez pas enregistrer le résultat à 24 semaines à l'heure actuelle. Le résultat à 24 semaines peut être enregistré le <date> ou après cette date. » Cela signifie que l'utilisateur a tenté d'enregistrer le résultat à 24 semaines mais 22 semaines ne se sont pas encore écoulées après la date de fin du plan d'action. Remarquez que le LaMPSS fournit à l'utilisateur la date exacte à laquelle il pourra revenir et enregistrer le résultat.

Un autre exemple de message d'erreur qu'un utilisateur peut recevoir est le deuxième que nous voyons ici : « Le résultat à 24 semaines doit être enregistré avant de pouvoir enregistrer le résultat à 52 semaines. »

Résultat d'emploi à 52 semaines

- Enregistrer le résultat d'emploi à 52 semaines ferme le cas.
- Un message de confirmation s'affiche :
 - Au moment d'enregistrer ce résultat, le cas sera fermé et vous ne pourrez plus faire d'autres mises à jour des Résultats d'emploi. Souhaitez-vous sauvegarder ce résultat et fermer le cas? Cliquez sur OK pour continuer.*

La dernière étape du cycle de gestion de cas consiste à enregistrer le résultat d'emploi à 52 semaines. Lorsque ce résultat est saisi et sauvegardé, le LaMPSS ferme le cas. Une fois que vous fermez un cas, il est impossible de revenir en arrière; il est donc important de vous assurer d'avoir terminé tout le travail sur le cas avant d'enregistrer le résultat d'emploi à 52 semaines.

Lorsque le résultat d'emploi à 52 semaines est sauvegardé, un message de confirmation s'affiche : « Au moment d'enregistrer ce résultat, le cas sera fermé et vous ne pourrez plus faire d'autres mises à jour des Résultats d'emploi. Souhaitez-vous sauvegarder ce résultat et fermer le cas? Cliquez sur OK pour continuer. » En cliquant sur OK, le résultat d'emploi à 52 semaines est sauvegardé et le cas passe de l'état de suivi à celui de fermé.

C'est la manière de fermer un cas lorsque le suivi est terminé avec succès; vous pouvez toutefois fermer le cas de façon différente dans certaines situations. Jetons un coup d'œil.

Fermeture manuelle du cas au Suivi

- Suivis non réalisables
- Nouveau cas requis
- A quitté la population active

Un peu plus tôt dans le cycle de gestion du cas, nous avons vu comment fermer manuellement un cas en utilisant l'écran de l'état du cas. Un cas peut être fermé à l'état de suivi en suivant les mêmes étapes. Voici les trois raisons qui justifient la fermeture d'un cas à l'étape du suivi :

- Suivis non réalisables
- Nouveau cas requis
- A quitté la population active

La première raison, Suivis non réalisables, peut servir lorsqu'il est raisonnable de conclure que le gestionnaire de cas ne sera pas en mesure d'enregistrer les résultats d'emploi d'un client. L'unité des rapports avec les clients d'ENE nous a conseillé ce qui suit : il peut être considéré raisonnable d'utiliser cette raison après avoir tenté à trois reprises de contacter le client. Ces tentatives de contact doivent se faire de diverses manières, telles que par téléphone, par courriel et par lettres.

La deuxième raison, Nouveau cas requis, peut servir à sortir du suivi afin de permettre la création d'un nouveau cas dans le LaMPSS. Avec une période de suivi de 52 semaines, il est possible qu'un client fasse de nouveau appel aux services d'un fournisseur externe de services pendant qu'un cas précédent en est encore à l'étape du suivi. Dans cette situation, le cas devra être fermé pour permettre la création et le progrès d'un nouveau cas. Le client ou son gestionnaire de cas communiquera avec le gestionnaire du cas à l'étape du suivi et demandera que le cas soit fermé. Pour ce faire, vous utiliserez le code de cette raison dans l'écran de l'état du cas.

La troisième raison, A quitté la population active, peut servir dans les cas où le client ne cherche plus d'emploi et a quitté la population active. *Demandez aux participants de fournir des exemples.*

Fermeture manuelle du cas au Suivi

Case ID: 100923

Case Status

Status	Start Date	End Date	Reason
Closed	Dec 19, 2011		Follow-ups not achievable
Follow-up	Nov 28, 2011	Nov 28, 2011	Action Plan Complete
RTWAP Mgmt	Nov 22, 2011	Nov 22, 2011	Developed & Signed
RTWAP Dev	Oct 31, 2011	Nov 22, 2011	Assessment completed
Assessment	Oct 25, 2011	Oct 31, 2011	Intake Process Complete
Intake	Oct 20, 2011	Oct 25, 2011	New Case Created

Case Tools

Case Status

Add

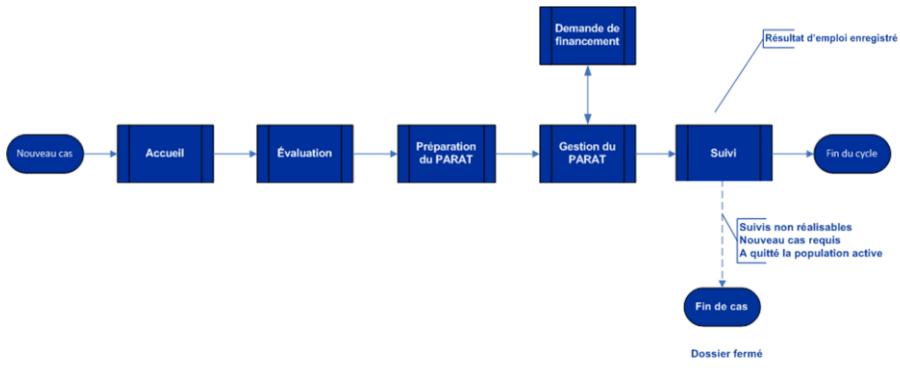
Save Cancel

Vous servirez de l'écran sur l'état du cas pour fermer manuellement un cas en utilisant l'une des raisons indiquées dans la diapositive précédente. L'écran sur l'état du cas montrera le progression d'un cas étape par étape dans le cycle de gestion du cas.

Pour changer l'état du cas, cliquez sur le bouton Ajouter que nous voyons ici. Une nouvelle rangée est créée en haut du module sur l'état du cas et un menu déroulant vous permet de choisir le nouvel état. Choisissez Fermé et sélectionnez ensuite un code de raison dans le deuxième menu déroulant. Dans le cas présent, le gestionnaire de cas a indiqué que les suivis n'étaient pas réalisables. Vous pouvez cliquer sur l'icône des notes de cas pour ajouter d'autres détails sur les raisons pourquoi les suivis ne sont pas réalisables. Pour terminer le processus, cliquez sur le bouton Sauvegarder en haut ou en bas de l'écran.

N'oubliez pas qu'une fois fermé, un cas ne peut pas être rouvert sous aucun prétexte, alors pensez bien à ces étapes avant de les réaliser dans le LaMPSS. Il n'y aura aucun message d'avertissement après que vous aurez cliqué sur Sauvegarder, alors soyez bien certain de vouloir fermer le cas avant de cliquer sur Sauvegarder.

Suivi – Prochaines étapes



Pour utilisation interne seulement

11

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Jetons un dernier coup d'œil au diagramme du cycle de gestion du cas. À l'étape du Suivi, vous voyez les trois raisons que nous venons d'examiner et qui permettent de quitter le Suivi et de fermer un cas plus tôt que prévu. Encore une fois, ces raisons sont que les suivis ne sont pas réalisables, qu'il faut ouvrir un nouveau cas et que client a quitté la population active.

Autrement, chacun des résultats d'emploi sera enregistré. Lorsque vous enregistrerez le résultat d'emploi final, soit celui à 52 semaines, le cas sera fermé. Voilà qui termine le cycle de gestion du cas.