

## Formation en gestion de cas

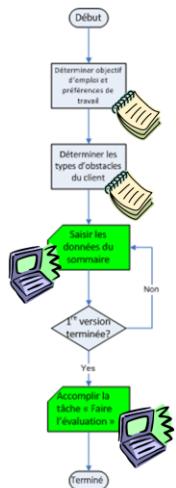
Assessment – Needs Determination & Complete Assessment

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.

## Ajout/Modification – Détermination des besoins



- LaMPSS n'impose pas de méthode ou de processus pour évaluer les besoins d'un client.
- Une fois l'évaluation terminée, saisissez un sommaire des besoins dans l'écran de détermination des besoins.

Pour utilisation interne seulement

2

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

À titre de gestionnaire de cas, vous vous engagerez dans un processus d'évaluation jusqu'à ce que vous soyez prêt à saisir la détermination des besoins dans le LaMPSS.

LaMPSS ne suggère pas de méthode ou n'impose pas de processus pour évaluer les besoins des clients. Chaque fournisseur de services continuera à utiliser son savoir-faire et ses propres méthodes pour rencontrer les clients, et pour analyser l'information en vue de déterminer leurs besoins.

LaMPSS exige toutefois qu'un fournisseur de services fournit un sommaire des besoins à la suite de ce processus. Vous préparez le sommaire de la détermination des besoins en cernant les obstacles à l'emploi du client pour chacune des quatre dimensions de l'employabilité et en déterminant un objectif d'emploi et des préférences de travail. Cette information sera saisie dans l'écran de détermination des besoins.

Examinons ensemble les étapes de ce processus.

## Détermination des besoins

- Déterminer l'objectif d'emploi
- Déterminer les préférences de travail
- Déterminer les obstacles à l'emploi
- ❑ Les obstacles à l'emploi sont-ils pertinents compte tenu de l'objectif d'emploi?



Durant votre évaluation du client, vous devrez déterminer son objectif d'emploi et le saisir dans le LaMPSS – les options sont l'emploi à temps plein, l'emploi selon les capacités maximales ou le travail indépendant. L'emploi selon les capacités maximales est un objectif d'emploi spécifique aux personnes ayant un handicap et qui fait référence à la capacité maximale de travailler du client.

Essentiellement, vous devez déterminer pourquoi le client demande de l'aide pour trouver du travail. Vous voudrez aussi déterminer les préférences de travail du client. Le tout sera saisi dans le LaMPSS.

N'oubliez pas : le LaMPSS est simplement une application de déroulement des opérations qui vous guidera dans le processus à suivre, et ce à un niveau élevé pour les gestionnaires de cas. Vous continuerez toutefois à faire appel à vos connaissances et à votre jugement professionnels pour évaluer chaque client avec qui vous travaillez. Une partie de votre évaluation consistera à déterminer si le client a des obstacles à l'emploi et si ces obstacles vont lui nuire dans l'atteinte de son objectif d'emploi.

Vous pouvez remplir l'écran de détermination des besoins à mesure que vous réunissez tous ces renseignements auprès de votre client. Jeton un coup d'œil.

## Objectif d'emploi

The screenshot shows the LaMPSS software interface for Nova Scotia. The main title is 'Objectif d'emploi'. The top navigation bar includes 'Person Management', 'Agrmnt/CASE Management', and 'Organization Management'. The sub-navigation shows 'User Home Page', 'Agrmnt/CASE Home Page', and 'Needs Determination'. The case details for Case ID 100923 are displayed, including the program (ECM(LAE-ENS)), case manager (Smith, John), and office (HALIFAX COMMUNITY LEARNING NETWORK). The 'Needs Determination' section is active. The 'Employment Goal' section has a dropdown menu for 'Employment Goal' with options like 'select', 'select...', 'Full Capacity Employment', 'Full Time Employment', and 'Self Employment'. The 'Job Preference 1' dropdown is also circled. The 'Employment Barrier' section shows 'No records returned' and a 'Save' button.

Quand vous arrivez pour la première fois à l'écran de la détermination des besoins, tous les champs seront vides. Vous accédez à cet écran par le lien dans le menu à gauche sous Mesure prises. Dans la section de l'écran consacrée à la détermination des besoins, utilisez le menu déroulant pour choisir que vous allez ajouter une nouvelle détermination des besoins.

Dans la section de l'objectif d'emploi, choisissez l'objectif d'emploi que vous avez déterminé avec le client. Le menu déroulant affichera les trois options dont nous avons parlé dans la diapositive précédente. Une fois que vous avez choisi un objectif, vous saisissez les préférences de travail du client. Le LaMPSS vous permet de saisir trois préférences. Trouvez le code de la CNP pour chaque préférence de travail en cliquant sur la loupe.

## Objectif d'emploi

Pour utilisation interne seulement

5

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

### ***Lancer la démonstration de recherche dans la CNP***

En cliquant sur la loupe, une fenêtre de recherche de code de la CNP s'affichera, comme nous le voyons ici. Vous pouvez faire une recherche par code de la CNP, par le nom ou par la description et les résultats s'afficheront dans la partie inférieure de la fenêtre. Lorsque l'emploi souhaité s'affiche dans les résultats de recherche, cliquez sur le code de la CNP, qui est un lien hypertexte, pour l'ajouter à la page de détermination des besoins.

Voici un exemple de la section Objectif d'emploi de l'écran qui a été rempli pour notre client de démonstration, Jane. Son objectif d'emploi est de trouver un emploi à temps plein et elle souhaiterait devenir secrétaire médicale, quoiqu'elle serait aussi intéressée par un poste de secrétaire juridique ou de secrétaire dans un cabinet de dentiste. Le gestionnaire de cas a tapé le nom de chaque préférence de travail et choisi le code de la CNP approprié en le trouvant au moyen de la fonction de recherche de codes.

Cet écran doit être rempli durant l'évaluation mais on peut y revenir plus tard dans le cycle de gestion de cas si l'objectif d'emploi du client ou ses préférences de travail changent. Pour sauvegarder votre progrès tout au long de ce travail, n'oubliez pas cliquer sur le bouton Sauvegarder qui se trouve en haut et en bas de l'écran.

## Objectif d'emploi

The screenshot shows the 'Needs Determination' section of the LaMPSS system. At the top, it displays the Nova Scotia logo and the LaMPSS logo. The main header includes 'Person Management', 'Agrmnt/Case Management', and 'Organization Management'. The sub-header shows the user is logged in as 'SMITHJ-100319' working as 'Smith, John (13349) - Self Serve User'. The 'Case ID' is '100923' and the 'Last Updated By' is 'Johnson, Jane'. The 'Employment Goal' is set to 'Full Time Employment'. Under 'Job Preference', three entries are listed: 'Medical Secretary' (NOC 1243), 'Legal Secretary' (NOC 1242), and 'Dental Assistant' (NOC 3411). There is a note indicating 'No records returned' for 'Employment Barrier'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Voici un exemple de la section Objectif d'emploi de l'écran qui a été rempli pour notre client de démonstration, Jane. Son objectif d'emploi est de trouver un emploi à temps plein et elle souhaiterait devenir secrétaire médicale, quoiqu'elle serait aussi intéressée par un poste de secrétaire juridique ou de secrétaire dans un cabinet de dentiste. Le gestionnaire de cas a tapé le nom de chaque préférence de travail et choisi le code de la CNP approprié en le trouvant au moyen de la fonction de recherche de codes.

Cet écran doit être rempli durant l'évaluation mais on peut y revenir plus tard dans le cycle de gestion de cas si l'objectif d'emploi du client ou ses préférences de travail changent. Pour sauvegarder votre progrès tout au long de ce travail, n'oubliez pas cliquer sur le bouton Sauvegarder qui se trouve en haut et en bas de l'écran.

## Obstacles à l'emploi

The screenshot shows the 'Needs Determination' screen for Case ID 100923. The 'Employment Goal' section is set to 'Full Time Employment'. Under 'Employment Barrier', there are three job preferences listed: 'Medical Secretary' (NOC 1243), 'Legal Secretary' (NOC 1242), and 'Dental Assistant' (NOC 3411). A sidebar on the left shows a list of recent agreements and cases. The status is listed as 'Intake - Oct 20, 2011'.

Sous les sections de détermination des besoins et de l'objectif d'emploi dans cet écran, vous verrez une section sur les obstacles à l'emploi. C'est dans l'écran de détermination des besoins que vous saisirez tous les obstacles à l'emploi d'un client et indiquerez si oui ou non chaque obstacle est pertinent compte tenu de l'objectif d'emploi déterminé.

Examinons de près cette section de l'écran. Au moyen du bouton Ajouter, vous ajouterez une nouvelle rangée pour chaque obstacle à l'emploi que vous aurez déterminé avec votre client.

## Obstacles à l'emploi

Employment Barrier

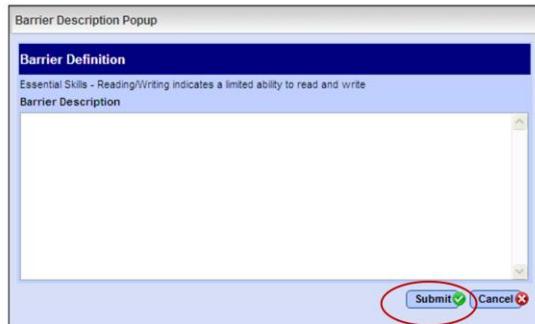
Dimension	Barrier Type	Relevant to Goal
<input type="checkbox"/> - select -	- select -	<input checked="" type="checkbox"/>  
 - select -	Career Decision Making	
	Skills Enhancement	
	Job Search	
<b>Add</b>	Employment Maintenance	
	Age-Older Worker	
	Age-Younger Worker	
	Avail-Relocation	
	Avail-Times Availb	
	Credential-Recognize	
	Edu-High School	
	Edu-Job Specific	
	Edu-Post Secondary	
	Empl-Extent	
	Empl-Recency	
	Empl-Stability	
	Empl-Termination	
	Essential-Computer	
	Essential-Numeracy	
	Essential-Oral Comm	
	Essential-Read/Write	
	Essential-Teamwork	
	Essential-Thinking	
	Hlth & Disbty-Mentl	
	Unl-Relocation	

Pour utilisation interne seulement 8 Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Pour chaque obstacle, vous choisirez la dimension de l'employabilité applicable dans le menu déroulant. Vous voyez ici les quatre dimensions que vous connaissez bien : prise de décision en matière de carrière, amélioration des compétences, recherche d'un emploi et conservation de l'emploi. Vous utiliserez aussi un menu déroulant pour choisir un type d'obstacle. Nous voyons ici quelques exemples à partir d'une liste très longue de types d'obstacles possibles, qui vont de l'âge aux études en passant par les compétences essentielles.

Une fois que vos choix sont faits, vous pouvez ajouter plus de détails en cliquant sur l'icône que nous voyons ici.

## Obstacles à l'emploi



Pour utilisation interne seulement

9

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

La fenêtre de description de l'obstacle s'affichera. La fenêtre fournit une description de base du type d'obstacle que vous avez choisi et vous propose un champ de texte pour y saisir l'information sur l'obstacle ou les limites spécifiques du client. Une fois les renseignements pertinents saisis, cliquez sur Envoyer.

## Obstacles à l'emploi

Employment Barrier		
Dimension	Barrier Type	Relevant to Goal
<input type="checkbox"/> Skills Enhancement	Essential-Read/Write	<input checked="" type="checkbox"/>  
Client was diagnosed with dyslexia and has had issues reading and comprehending complex text and diagrams.		
<a href="#">Add Another</a>  <a href="#">Delete</a> 		

Pour utilisation interne seulement

10

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Pour ajouter d'autres obstacles, cliquez sur le bouton Ajouter. Pour ajouter des notes supplémentaires ou des documents liés à un obstacle précis, utilisez les icônes Documents ou Notes à droite de chaque obstacle.

## Pertinence à l'objectif

Pour utilisation interne seulement

11

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Revenons à l'écran de détermination des besoins. La dernière partie de l'écran qui devrait vous intéresser est la colonne de cases à cocher qui vous permet d'indiquer si oui ou non chaque obstacle est pertinent à l'objectif d'emploi saisi en haut de l'écran. Quand l'obstacle énuméré peut avoir un impact sur la capacité du client d'atteindre l'objectif d'emploi, cochez la case. Si l'obstacle n'est pas pertinent, ne cochez pas la case. Il s'agit simplement d'un moyen de tenir compte de la pertinence des obstacles et de les communiquer au client et à ENE dans le PARAT.

Lorsque vous aurez terminé cette version de la détermination des besoins, ce qui veut dire que vous avez saisi l'objectif d'emploi, toutes les préférences de travail et les détails concernant les obstacles à l'emploi, vous devriez cocher la case dans l'en-tête de détermination des besoins pour indiquer que cette version est terminée. Vous aurez la possibilité de revenir à cet écran et d'ajouter de nouvelles versions de la détermination des besoins, mais vous devez avoir indiqué que votre première version est terminée avant de pouvoir aller plus loin dans le cycle de gestion de cas.

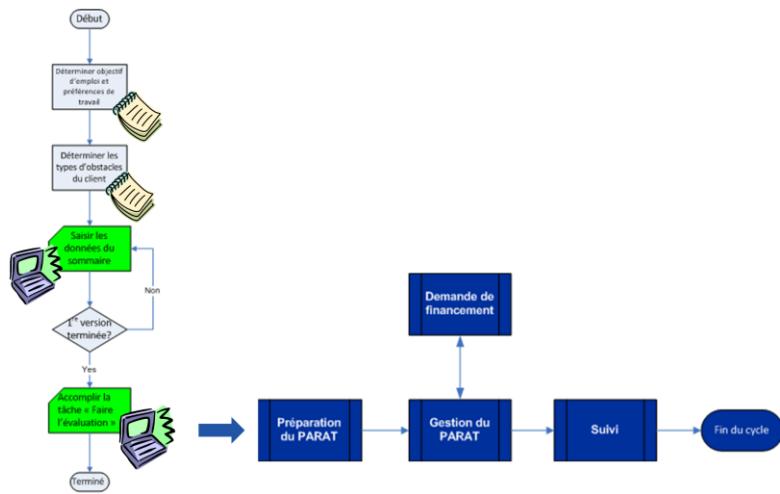
## Pertinence à l'objectif

The screenshot shows the LaMPSS system interface. At the top, there are navigation links for Person Management, Agmt/Case Management, and Organization Management. The main content area shows a case summary for Case ID 100923, managed by Smith, John (13349) - Self. The status is Initial - Oct 20, 2011. Below this is a list of employment barriers, each with a checkbox and a description. A message box is overlaid on the screen, asking if the user wants to complete the version, with 'OK' and 'Cancel' buttons. The bottom of the screen shows the footer 'Pour utilisation interne seulement' and 'Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire'.

En dernier lieu, et c'est un point important, n'oubliez jamais de sauvegarder votre travail en vous servant des boutons en haut et en bas de l'écran. Il est recommandé de sauvegarder régulièrement, surtout quand vous travaillez dans une page comme celle-ci qui contient beaucoup d'information. N'oubliez pas que le système se fermera après 20 minutes d'inactivité et que toute information non sauvegardée sera perdue!

Quand vous sauvegardez cet écran après avoir coché la case Terminé, le LaMPSS fournit un avertissement qui se lit comme suit : « En cochant la case Terminé, vous verrouillez la présente version. Vous ne pourrez plus la modifier. Êtes-vous certain de vouloir terminer? ». Vous choisirez OK pour continuer ou Annuler pour revenir à la détermination des besoins.

## Ajout/Modification – Détermination des besoins



Pour utilisation interne seulement

13

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Si nous revenons au diagramme des étapes pour ajouter à la détermination des besoins ou pour la modifier, vous voyez ici que lorsque vous aurez terminé la première version, vous terminerez ainsi la tâche de l'évaluation pour passer à l'étape suivante du cycle de gestion de cas, soit l'élaboration du PARAT.

## Résultats de la tâche de l'évaluation

- Évaluation terminée
  - L'état du cas passe à Préparation du PARAT
  - La tâche « Préparation du PARAT » est créée
- Libre-service seulement, Services de groupe seulement, Aiguillé
  - L'état du cas passe à Fermé
- Préparation d'un plan d'action non viable
  - L'état du cas passe à Fermé

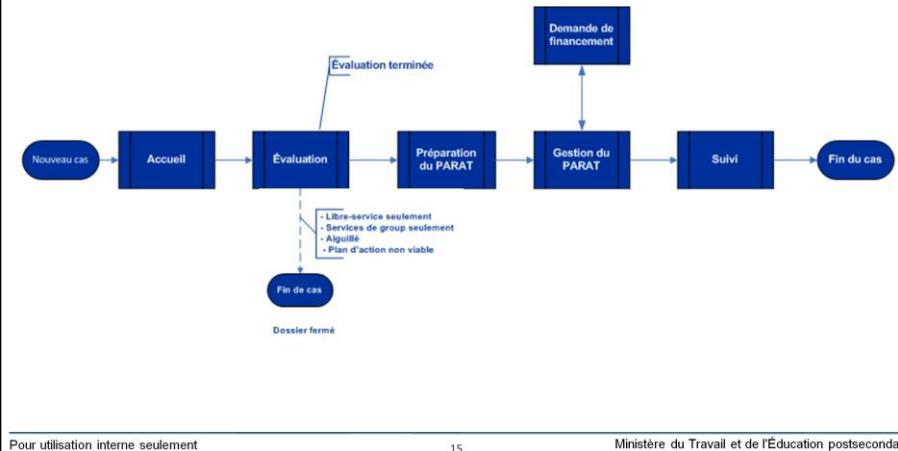
Encore une fois, vous pouvez faire progresser le cas dans le LaMPSS en accomplissant la tâche de l'évaluation. Vous aurez ainsi plusieurs options à votre disposition pour refléter les prochaines étapes qui s'offrent au client.

Si le client prévoit continuer de travailler avec vous et continuer dans le cycle de gestion de cas, vous choisirez l'option disant que vous avez terminé l'évaluation. Cette réponse fera passer le cas à l'étape suivante. Une nouvelle tâche sera créée automatiquement pour vous rappeler d'élaborer le plan d'action pour le retour au travail.

Si vous déterminez que le client utilisera seulement des ressources en libre-service ou des services de groupe, ou que vous l'avez aiguillé vers un autre organisme, vous fermerez le cas en choisissant le résultat approprié pour la tâche de l'évaluation. Chacun de ces résultats s'affichera dans un menu déroulant rattaché à la tâche.

Enfin, il est possible que vous ayez terminé l'évaluation du client mais que, pour une raison ou pour une autre, passer à la prochaine étape du cycle de gestion de cas n'est tout simplement pas une option viable pour le client. Dans ce cas, vous pouvez choisir le résultat 'Préparation d'un plan d'action non viable' pour fermer le cas dès l'étape de l'évaluation. Ce résultat s'affichera également dans un menu déroulant rattaché à la tâche.

## Évaluation – Prochaines étapes



Pour utilisation interne seulement

15

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Terminons la partie sur l'évaluation en revenant au diagramme sur le cycle de gestion de cas. Ce diagramme est une excellente référence pour vous rappeler les résultats possibles à chaque étape et ce que seront les prochaines étapes pour le client. Vous verrez ici que si vous déterminez que le client n'utilisera que des ressources en libre-service ou des services de groupe, le cas peut être fermé dès l'étape de l'évaluation. Vous pourriez également déterminer que la planification d'un plan d'action n'est pas une option viable pour ce client et fermer le cas. Chacun de ces résultats est une option possible quand vous accomplissez la tâche de l'accueil.

L'autre option, comme nous l'avons vu avec l'exercice, est que le processus d'évaluation est terminé et que le cas passe à la préparation du PARAT. Remplir la tâche de l'évaluation pour indiquer que l'évaluation du client et la détermination des besoins sont terminées fera passer le cas à la prochaine étape du cycle de gestion.

## Fermeture manuelle d'un cas

Avant de passer au plan d'action pour le retour au travail, il y a un écran dans la section des outils, dans le menu à gauche, dont vous auriez peut-être besoin. L'écran sur l'état du dossier vous permet de fermer un cas à n'importe quel point dans le cycle de gestion de cas. Vous utiliserez cet écran lorsque les résultats de la tâche du cas (p. ex., Terminer l'accueil, Terminer l'évaluation) ne reflètent pas ce qui s'est produit.

L'écran sur l'état du cas montrera le progression d'un cas étape par étape dans le cycle de gestion du cas. Par exemple, vous pouvez voir que le cas a été créé à l'étape de l'accueil le 20 octobre et que le 25 octobre il est passé à l'évaluation. Le gestionnaire de cas a terminé l'évaluation le 31 octobre et le cas est passé à l'étape de l'élaboration du PARAT. Si le client s'engage à réaliser le PARAT, le cas passera à l'évaluation. Si le client est aiguillé vers un autre organisme ou que le client ne s'engage pas à réaliser le PARAT, le cas sera fermé. Ces résultats sont tous possibles quand la tâche d'élaboration du plan d'action est créée. Si aucune de ces possibilités ne s'applique, par exemple, si le client devait quitter la population active ou lancer son entreprise, l'écran sur l'état du cas pourrait servir à fermer le cas. Jetons un coup d'œil!

Pour changer l'état du cas, cliquez sur le bouton Ajouter que nous voyons ici.

## Fermeture manuelle d'un cas

The screenshot shows the LaMPSS software interface for managing cases. The main title is "Fermeture manuelle d'un cas". The interface includes a navigation menu on the left with sections like "Case Actions" (Case Details, Case Additional Information, Education & Experience, Needs Determination Results, RTW Action Plan, Employment Outcomes), "Case Tools" (Case Notes, Case Task, Case Status, Case Documents), and "Reports". The main content area shows a "Case Status" table with the following data:

Status	Start Date	End Date	Reason
- select -	Oct 31, 2011	- select -	- select -
- select -	Oct 31, 2011	- select -	Abandoned
Closed	Oct 25, 2011	Oct 31, 2011	Found Employment
Assessment	Oct 25, 2011	Oct 31, 2011	Started a business
Intake	Oct 20, 2011	Oct 25, 2011	Left labour force

At the top of the main content area, there is a message: "You are logged in as SMITHJ-100319 working as Smith, John (13349) - Self Serve User". There are "Save" and "Cancel" buttons. At the bottom, there is a footer with "LaMPSS-EXT-FT01 Privilege Set IDs: 100316,100320,100333,100345" and "LaMPSS\_2\_0\_20111031.2".

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. Une fois que vous avez choisi un état (p. ex., fermé), choisissez un code de raison dans le deuxième menu déroulant. Dans une telle situation, vous pouvez toujours vous servir de l'icône des notes sur le cas pour ajouter des détails supplémentaires afin d'expliquer pourquoi le cas a été fermé. Pour terminer le processus, cliquez sur le bouton Sauvegarder en haut ou en bas de l'écran.

N'oubliez pas : vous accédez à l'écran sur l'état du cas par le truchement du cycle de gestion du cas, mais une fois qu'un cas est fermé, vous ne pourrez le rouvrir pour quelque raison que ce soit, alors pensez-y bien, durant ces étapes, avant de les accomplir dans le LaMPSS!

## Exercice – Accomplir la tâche de l'évaluation & Saisir la détermination des besoins



Pour utilisation interne seulement

18

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Revenons dans le LaMPSS pour faire passer nos cas à l'étape de la préparation du PARAT en accomplissant la tâche de l'évaluation dans nos pages d'accueil.

### *Exercice avec l'animateur – Accomplir la tâche de l'évaluation*

Même si les quelques dernières diapositives n'ont parlé que d'un seul écran dans LaMPSS, l'écran de la détermination des besoins saisit une quantité importante d'information. L'information que vous saisissez à ce point-ci du cycle de gestion de cas sera essentielle durant le processus d'élaboration du PARAT. Revenons dans le système LaMPSS et suivons le processus du choix d'un objectif d'emploi, de la saisie des préférences de travail et de la description des obstacles à l'emploi.

### *Exercice avec l'animateur – Saisir la détermination des besoins*