

Foire aux questions concernant la Gestion de cas de SAE

Le présent document répond aux questions qu'on se pose le plus souvent concernant la gestion de cas dans le LaMPSS. Emploi Nouvelle-Écosse (ENE) s'occupe régulièrement d'en mettre à jour le contenu. Appuyez sur la touche Ctrl et cliquez pour vous rendre directement à la réponse fournie pour l'une ou l'autre des questions ci-dessous.

Questions concernant les individus

[Est-ce que j'ai le droit de demander à un client son numéro d'assurance sociale?](#)

[Quand j'ajoute ou quand je gère l'information d'un individu dans le LaMPSS, est-ce que je devrais lui demander ses alias?](#)

[Que signifie le « consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels » dans le formulaire d'accueil?](#)

Questions concernant les cas

[Lors de la création d'un nouveau cas, y a-t-il des situations où je choisirais « privé » sous la rubrique Rapport de responsabilisation?](#)

[Est-ce que je dois inclure toutes les études d'un client?](#)

[Est-ce que je dois inclure tous les antécédents professionnels d'un client?](#)

[Comment est-ce que j'explique les périodes de chômage de mon client?](#)

[Que signifie « Selon les capacités maximales » dans la rubrique Objectif d'emploi?](#)

[Combien de temps dois-je conserver une copie du Plan d'action pour le retour au travail \(PARAT\) signée par le client?](#)

[Est-il acceptable de scanner le PARAT signé et de le conserver électroniquement au lieu de le conserver sur papier?](#)

[Est-ce que je dois faire signer une nouvelle copie du PARAT lorsque je change les interventions qu'il contient?](#)

[Lorsque je fais une demande de financement et que j'ai indiqué plus d'une préférence de travail dans la Détermination des besoins, est-ce que je fournis de l'information sur chaque préférence de travail?](#)

[Lorsque le PARAT de mon client contient plusieurs interventions de Formation générale des adultes \(FGA\), est-ce que je présente autant de demandes de financement?](#)

[Quels documents doivent être joints à une demande de financement?](#)

[Est-ce que je dois soumettre des documents électroniquement avec une demande de financement ou est-ce que je peux envoyer des copies papier par la poste?](#)

[Quelle adresse de courriel dois-je utiliser pour communiquer des renseignements à Emploi Nouvelle-Écosse?](#)

[Y a-t-il des exigences particulières en matière d'information dans la Déclaration du gestionnaire de cas pour chaque type d'interventions financées?](#)

[Qu'est-ce que je devrais dire dans la Déclaration du gestionnaire de cas si je ne recommande pas l'approbation de la demande de financement?](#)

[Est-ce qu'Emploi Nouvelle-Écosse finance des programmes qui s'étendent sur plusieurs années \(p. ex. sur 2 semestres/années ou plus\)?](#)

[Quand est-il raisonnable de conclure que je ne pourrai pas enregistrer un résultat d'emploi pour un client et de fermer le cas?](#)

Question concernant les services améliorés

[Quand la participation d'un client à un atelier de groupe exige-t-elle la signature d'un PARAT?](#)

Questions concernant les partenaires d'affaires

[Est-ce que je peux ajouter à mon organisme de nouveaux partenaires d'affaires qui ne sont pas sur la liste des organismes publics?](#)

[Est-ce que je peux faire ajouter un partenaire d'affaires à la liste des organismes publics?](#)

Autre question

[Qu'est-ce que le rapport de responsabilisation et quel est mon rôle à titre de gestionnaire de cas?](#)

Questions concernant les individus

Est-ce que j'ai le droit de demander à un client son numéro d'assurance sociale?

Le numéro d'assurance sociale (NAS) doit être fourni pour tous les programmes. Les NAS sont recueillis conformément aux utilisations prévues par la loi et présentées sur le site Web de Service Canada au <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ausujet/rapports/nas/cbp/annexe2.shtml>. La section pertinente est présentée ci-dessous :

A. Utilisations du NAS autorisées par la loi

1. Loi sur l'assurance-emploi

En vertu de la LAE, la Commission de l'assurance-emploi du Canada est responsable de la délivrance des cartes d'assurance sociale et de la mise à jour du registre contenant les renseignements nécessaires pour déterminer l'identité des demandeurs de prestations d'assurance-emploi. Les personnes qui ont perdu leur emploi, déposé une demande d'assurance-emploi, ou qui ont participé aux programmes d'emploi administrés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) ou des tierces parties, sont admissibles aux prestations. Ceux qui ont participé aux services financés par RHDC et administrés par les gouvernements provinciaux et territoriaux ont également droit aux prestations d'assurance-emploi, et doivent communiquer leur NAS à l'entité administrative compétente.

Quand j'ajoute ou quand je gère l'information d'un individu dans le LaMPSS, est-ce que je devrais lui demander ses alias?

Oui. On fait souvent référence à des gens au moyen de noms différents. Pour éviter de créer des dossiers en double pour la même personne dans le LaMPSS, n'oubliez pas de demander à la personne si elle a d'autres noms et de saisir l'information dans l'espace réservé aux alias dans le LaMPSS. Quand vous chercherez une personne dans le système, vous trouverez des résultats en fonction du nom et de l'alias. Par exemple, une personne qui utilise son deuxième prénom ou une variation de son prénom : Patricia Anne Gaudet pourrait se faire appeler « Anne » Gaudet ou « Patti » Gaudet.

Que signifie le « consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels » dans le formulaire d'accueil?

Lorsqu'un client signe la section intitulée « Collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels » sur le formulaire d'accueil, il consent à ce que votre organisme recueille ses renseignements personnels en vue de lui offrir des services qui sont financés par le gouvernement et que vous les communiquiez, à titre de fournisseur de services, à d'autres fournisseurs de services, à des établissements de formation ainsi qu'à ENE qui utilisera l'information pour confirmer auprès du gouvernement fédéral l'admissibilité à l'assurance-emploi.

Questions concernant les cas

Lors de la création d'un nouveau cas, y a-t-il des situations où je choisirais « privé » sous la rubrique Rapport de responsabilisation?

Certains organismes utilisent le LaMPSS pour administrer des cas autres que des cas de Services d'aide à l'emploi (SAE). Ces organismes créent ces cas sous la mention « privé ». La Province ne peut pas voir les cas de ce type et ces derniers ne comptent pas dans les activités de SAE de l'organisme. La plupart des organismes n'utiliseront pas cette option. À moins d'instructions contraires de votre organisme, vous ne devriez pas choisir l'option « privé ».

Est-ce que je dois inclure toutes les études d'un client?

Oui. Fournissez tous les détails sur les études et la formation du client (passées et actuelles). L'information comprendra le plus haut niveau de scolarité du client avec des détails concernant, par exemple, la dernière année d'études terminée et l'année où il l'a terminée. Veuillez préciser tout diplôme, certificat de qualification ou autres certificats obtenus.

Énumérez tout autre cours ou programme de formation que le client a suivi, y compris ceux financés par ENE. Ne manquez pas d'indiquer le nom du cours ou du programme de formation, le nom de l'établissement de formation, l'année de participation du client et si le client a réussi le cours ou le programme de formation en question.

Si le client a déjà participé à un programme financé par ENE, veuillez l'indiquer dans la déclaration du gestionnaire de cas en précisant si le client a terminé le programme et quel a été le résultat d'emploi.

Est-ce que je dois inclure tous les antécédents professionnels d'un client?

Saisissez l'expérience de travail du client sur les cinq dernières années, y compris l'année courante. Indiquez aussi tout « emploi important » qui est pertinent à une demande de financement auprès d'ENE. ENE définit un emploi important comme tout emploi où un individu est resté chez le même employeur pendant 5 ans et plus.

Comment est-ce que j'explique les périodes de chômage de mon client?

Si le client a une expérience de travail limitée ou des périodes de chômage, veuillez l'expliquer dans la déclaration du gestionnaire de cas.

Que signifie « Selon les capacités maximales » dans la rubrique Objectif d'emploi?

La notion de « capacités maximales » est spécifique aux personnes ayant un handicap et fait référence à la capacité maximale de travailler du client.

Combien de temps dois-je conserver une copie du Plan d'action pour le retour au travail (PARAT) signée par le client?

Vous devez conserver la copie signée du PARAT du client tant que le cas est ouvert.

Est-il acceptable de scanner le PARAT signé et de le conserver électroniquement au lieu de le conserver sur papier?

Chaque organisme déterminera un processus à suivre pour conserver le PARAT signé d'un client. ENE accepte une copie scannée du document signé. Veuillez consulter votre gestionnaire pour confirmer la façon de procéder de votre organisme.

Est-ce que je dois faire signer une nouvelle copie du PARAT lorsque je change les interventions qu'il contient?

Un client indique son engagement envers le PARAT lorsqu'il signe le document. Il faudrait le produire et le signer de nouveau si des changements importants y sont apportés ou si vous y ajoutez une nouvelle intervention financée.

Lorsque je fais une demande de financement et que j'ai indiqué plus d'une préférence de travail dans la Détermination des besoins, est-ce que je fournis de l'information sur chaque préférence de travail?

Si un client fait une demande de financement et qu'il présente plus d'un objectif d'emploi (par exemple, être accepté à un cours et être inscrit sur la liste d'attente d'un autre cours), l'information fournie pour appuyer la demande doit porter sur chacun des objectifs d'emploi.

Lorsque le PARAT de mon client contient plusieurs interventions de Formation générale des adultes (FGA), est-ce que je présente autant de demandes de financement?

Si votre client veut s'inscrire à une intervention financée de FGA, veillez à ce que la demande de financement indique le niveau réel où le client intègre le volet de FGA. Les niveaux subséquents de FGA indiqués dans le plan d'action du client ne nécessiteront pas d'autres demandes de financement. Une demande séparée ne sera nécessaire que si le client souhaite passer à l'acquisition de compétences et

qu'il a rempli avec succès les exigences du niveau de FGA visé. Une intervention de FGA pourrait se faire sur plusieurs années à mesure que le client passe d'un niveau à l'autre. Cela peut se faire par le truchement d'une seule demande.

Quels documents doivent être joints à une demande de financement?

Chaque demande de financement au titre d'un programme aura un ou plusieurs documents qu'il faudra joindre dans le cadre de la trousse de demande. Les documents facultatifs seront envoyés avec la demande uniquement si l'information est pertinente à la demande de financement du client.

Voici une liste de documents obligatoires et facultatifs présentés par programme :

Participation payante

Obligatoires

- Feuille de travail, Participation payante (modèle)
- Curriculum vitæ
- Lettre d'acceptation à la formation

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Documents médicaux
- Autres documents à l'appui

Partenariats pour la création d'emplois

Obligatoires

- Feuille de travail, Partenariats pour la création d'emplois (modèle)
- Curriculum vitæ

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Frais de garde de personne à charge
- Documents médicaux
- Autres documents à l'appui

Prestations pour le travail indépendant

Obligatoires

- Feuille de travail pour la Prestation pour le travail indépendant (modèle)
- Curriculum vitæ

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Frais de garde de personne à charge
- Documents médicaux

- Réorientation professionnelle pour des raisons médicales (modèle)
- Autres documents à l'appui

Développement des compétences

Obligatoires

- Feuille de travail pour le Développement des compétences (modèle)
- Curriculum vitæ
- Liste des coûts du programme
- Taille de la famille et bilan financier (modèle)
- Lettre d'acceptation à la formation
- Dossier de recherche d'emploi (modèle)
- Fiche d'information sur le marché du travail (modèle)

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Frais de garde de personne à charge
- Documents médicaux
- Réorientation professionnelle pour des raisons médicales (modèle)
- Autres documents à l'appui

Compétences Plus!

Obligatoires

- Feuille de travail pour Compétences Plus! (modèle)
- Curriculum vitæ
- Liste des coûts du programme
- Taille de la famille et bilan financier (modèle)
- Lettre d'acceptation à la formation

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Frais de garde de personne à charge
- Documents médicaux
- Autres documents à l'appui

Subventions salariales ciblées

Obligatoires

- Feuille de travail pour les Subventions salariales ciblées (modèle)
- Curriculum vitæ

Facultatifs

- Autorisation de quitter un emploi (modèle)
- Frais de garde de personne à charge
- Documents médicaux

- Autres documents à l'appui

Est-ce que je dois soumettre des documents électroniquement avec une demande de financement ou est-ce que je peux envoyer des copies papier par la poste ?

Pour garantir un traitement efficace des demandes, Emploi Nouvelle-Écosse préfère que tous les documents à l'appui soient soumis en format électronique et joints à la demande du client dans le LaMPSS lorsque le gestionnaire de cas envoie la trousse de demande à ENE au moyen de la fonction de Demande de financement dans le LaMPSS.

Si une demande a été envoyée et que des documents à l'appui doivent suivre, veuillez vous assurer que tous les documents portent clairement le nom du client (y compris son NAS) et que vous envoyez les documents au bon bureau d'ENE ou à l'adresse de courriel du bon bureau régional. Lorsqu'il n'est pas possible de scanner un document à l'appui, il faut l'envoyer par télécopieur à Emploi Nouvelle-Écosse dans les 10 jours. Veuillez ne pas indiquer le nom du client dans l'objet du courriel et préciser que l'envoi est confidentiel.

Veuillez noter que les demandes incomplètes (y compris celles où il manque des documents obligatoires) seront retournées au gestionnaire de cas responsable pour être remplies correctement et soumises de nouveau; autrement, elles seront fermées si tous les documents ne sont pas reçus dans le délai de 10 jours.

Les demandes seront considérées reçues une fois qu'elles auront été vérifiées pour s'assurer qu'elles sont complètes.

Quelle adresse de courriel dois-je utiliser pour communiquer des renseignements à Emploi Nouvelle-Écosse?

Choisissez l'adresse de courriel du bureau régional d'Emploi Nouvelle-Écosse qui correspond à la région où est situé votre organisme ou votre bureau :

Adresses de courriel des bureaux régionaux d'Emploi Nouvelle-Écosse

Cap-Breton (CB) → LMDA-CB-Programs@gov.ns.ca

Municipalité régionale d'Halifax (MRH) → LMDA-HRM-Programs@gov.ns.ca

Région Nord (NNE) → LMDA-North-Programs@gov.ns.ca

Région Côte-Sud/Vallée (CSV) → LMDA-SSV-Programs@gov.ns.ca

Y a-t-il des exigences particulières en matière d'information dans la Déclaration du gestionnaire de cas pour chaque type d'interventions financées?

La déclaration du gestionnaire de cas est un facteur très important dans l'étude de la demande de financement d'un client auprès d'ENE. Veillez à ce que la déclaration fournisse un raisonnement concret qui appuie le besoin de l'intervention. La déclaration doit indiquer ce qui empêche le client d'obtenir un emploi convenable avec les compétences professionnelles qu'il a à l'heure actuelle et indiquer les démarches que le client a entreprises pour explorer des options d'emploi. La déclaration doit aussi refléter la prise en considération de l'Information sur le marché du travail qui se trouve dans le site Web de Careers Nova Scotia au <http://www.nscareeroptions.ca/>.

Chaque programme individuel d'ENE présente des critères spécifiques énumérés ci-dessous et qui doivent être abordés dans la déclaration du gestionnaire de cas :

Participation payante

Comment l'intervention recommandée aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi?

Confirmez que le client a 2 ans d'expérience sur le marché du travail et démontrez, au moyen de l'Information sur le marché du travail, qu'il existe des perspectives d'emploi dans la profession visée par la formation.

Partenariats pour la création d'emplois

Quelles compétences supplémentaires le PCE fournira-il au client?

Comment l'intervention recommandée comblera-t-elle les besoins du client en matière d'employabilité et comment aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi?

Confirmez que le client a 2 ans d'expérience sur le marché du travail et qu'il a effectué une recherche d'emploi.

Prestations liées au travail indépendant

Comment le client a-t-il démontré qu'il avait besoin d'aide en entrepreneuriat tout en se préparant à lancer son entreprise?

Comment l'intervention recommandée comblera-t-elle les besoins du client en matière d'employabilité et comment aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi?

Développement des compétences

Comment l'intervention recommandée comblera-t-elle les besoins du client en matière d'employabilité et comment aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi (par exemple, recyclage nécessaire avant d'entreprendre une démarche d'acquisition de compétences)?

Confirmez que le client a 3 ans d'expérience sur le marché du travail et qu'il a effectué pendant 3 mois une recherche d'emploi obligatoire.

Selon l'IMT, quelles sont les possibilités que client trouvera du travail?

Les interventions subséquentes doivent s'accompagner d'une déclaration concernant la réussite de l'intervention précédente (par exemple, FGA réussie pour passer à l'acquisition de compétences).

Compétences Plus!

Quelles autres options de financement avez-vous étudiées avant de faire une demande auprès d'ENE?

Comment l'intervention recommandée comblera-t-elle les besoins du client en matière d'employabilité et comment aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi?

Selon l'IMT, quelles sont les possibilités que client trouvera du travail?

Confirmez que le client a 1 an d'expérience sur le marché du travail.

Subventions salariales ciblées

Comment l'intervention recommandée comblera-t-elle les besoins du client en matière d'employabilité et comment aidera-t-elle le client à atteindre son objectif d'emploi?

Confirmez que le client a 2 ans d'expérience sur le marché du travail et qu'il a effectué une recherche d'emploi.

Qu'est-ce que je devrais dire dans la Déclaration du gestionnaire de cas si je ne recommande pas l'approbation de la demande de financement?

Justifiez votre décision de ne pas appuyer la demande de financement.

Est-ce qu'Emploi Nouvelle-Écosse finance des programmes qui s'étendent sur plusieurs années (p. ex. sur 2 semestres/années ou plus)?

Oui. Emploi Nouvelle-Écosse peut financer un programme qui s'étend sur plusieurs années, et ce par le truchement d'une seule demande. ENE travaillera avec le client pour obtenir à la fin de la première année l'information nécessaire pour justifier la poursuite de l'entente pour chaque année subséquente.

Quand est-il raisonnable de conclure que je ne pourrai pas enregistrer un résultat d'emploi pour un client et de fermer le cas?

Après la réalisation de toutes les interventions, le cas sera examiné dans les 4 semaines et il passera à l'étape du suivi si aucune autre aide n'est requise. Il faut prendre contact avec le client pour déterminer sa situation d'emploi à 24 et à 52 semaines, peu importe si le client a dit qu'il était employé ou non. Vous recueillerez les renseignements détaillés sur le résultat d'emploi du client et vous les saisirez dans l'écran nécessaire à ces intervalles.

Vous pouvez utiliser le code de raison « Suivis non réalisables » pour indiquer que la tâche de suivi est terminée uniquement après avoir tenté à trois reprises de contacter le client, y compris, si c'est possible, par téléphone, par courriel et par lettre de suivi.

Services améliorés

Quand la participation d'un client à un atelier de groupe exige-t-elle la signature d'un PARAT?

Les ateliers de plus d'une journée sont offerts uniquement aux clients dont le PARAT indique qu'ils ont besoin d'un tel service.

Questions concernant les partenaires d'affaires

Est-ce que je peux ajouter à mon organisme de nouveaux partenaires d'affaires qui ne sont pas sur la liste des organismes publics?

Pour répondre à ses besoins, votre organisme peut ajouter des partenaires d'affaires qui ne sont pas sur la liste des partenaires d'affaires publics. Consultez votre gestionnaire pour savoir qui dans votre organisme a la cote de sécurité nécessaire pour ajouter des partenaires d'affaires.

Est-ce que je peux faire ajouter un partenaire d'affaires à la liste des organismes publics?

Oui. La liste des partenaires d'affaires publics a pour but d'être une source d'information commune pour les organismes qui assurent des services liés au marché du travail en Nouvelle-Écosse. Faites suivre à ENE les demandes pour ajouter un organisme à la liste des partenaires d'affaires publics.

Autre question

Qu'est-ce que le rapport de responsabilisation et quel est mon rôle à titre de gestionnaire de cas?

Le financement accordé à votre organisme pour les SAE provient d'ententes signées entre le fédéral et le provincial, ententes qui prévoient des exigences précises en matière de rapports. Pour de plus amples renseignements sur ces ententes (EMT et EDMT), rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.gov.ns.ca/lae/lmda/>.

Outre l'obligation de rendre des comptes auprès de SC, la Province de la Nouvelle-Écosse a aussi déterminé des secteurs pour lesquels il faut rendre des comptes. En appui à la stratégie gouvernementale *des emplois ici*, ENE a déterminé que des renseignements supplémentaires seraient recueillis pour aider à mesurer le degré de réussite des interventions financées à l'intention des clients. Il faudra fournir des renseignements plus détaillés concernant la situation d'emploi d'un client après sa participation à des SAE ou à toute autre intervention financée. Le nombre de suivis et de suivis postintervention auprès des clients a augmenté pour inclure un suivi à 24 semaines et un autre à 52 semaines, même si le client a trouvé du travail après le premier suivi.

En outre, les ententes individuelles de SAE conclues entre chaque organisme prestataire de SAE et ENE prévoient de partager la responsabilité de faire rapport sur les activités visées pour garantir les meilleurs résultats possible pour les clients/participants.

Les gestionnaires de cas ont un rôle à jouer dans la préparation des rapports durant le cycle de gestion de cas. La saisie des données nécessaires lors de l'accueil et durant le processus de gestion du cas améliore l'information qu'utilise ENE (le ministère) pour la planification et l'investissement de fonds.

L'information peut aussi servir à votre organisme, l'aider à examiner les tendances qui se dessinent et à déterminer les secteurs où vous pourrez concentrer vos efforts à l'avenir. Non seulement des rapports précis favorisent-ils les pratiques exemplaires, mais ils reflètent aussi une attention au suivi pour garantir une prestation de services efficace, et c'est là un engagement qu'assument tous les fournisseurs de services et ENE.