

Emploi et services de soutien du PSPH

Normes de programme

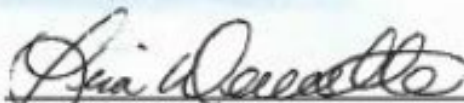
Développement social

Septembre 2019

Remplace - Activité de Développement pour Adulte, Programme et Formation (ADAPF)
Janvier 2007 normes du programme

August 13, 2019

Date



Lisa Doucette
Sous-ministre adjointe
Développement social

August 13, 2019

Date



Jean Rioux
Sous-ministre adjoint
Division de la prestation des programmes

Antécédents des modifications / Mises à jour

Février 2025	Norme de prestation de services 7	Modification de la Norme de prestation de services 7- Incitatif à l'emploi pour refléter les changements emporter par le Règlement du Nouveau-Brunswick 2024-56 en vertu de la <i>Loi sur les normes d'emploi</i> .

1.0 INTRODUCTION.....	1
1.1 Contexte.....	2
1.2 Qu’entend-on par normes de programme ?	3
1.3 Qu’entend-on par procédures?.....	4
1.4 Qu’entend-on par lignes directrices?.....	4
1.5 Cadre juridique	4
1.6 Association de soutien aux services et à l’emploi du Nouveau-Brunswick (ASSENB).....	5
1.7 Définitions.....	5
2.0 Vue d’ensemble du programme Emploi et services de soutien du PSPH.....	9
2.1 Vision du programme.....	9
2.2 Objectifs du programme	9
2.3 Principes du programme.....	9
2.4 La philosophie de l’emploi d’abord.....	11
2.5 Planification centrée sur la personne	11
3.0 Normes de prestation de services	13
Norme de prestation de services 1 – Admissibilité au programme	13
Norme de prestation de services 2 – Aiguillage des participants	13
Norme de prestation de services 4 – Plan individualisé d’emploi et de soutien	16
Norme de prestation de services 5 – Révision du Plan individualisé d’emploi et de soutien.....	17
Norme de prestation de services 6 – Activités préalables à l’emploi.....	18
Norme de prestation de services 7 – Incitatif à l’emploi	19
Norme de prestation de services 8 – Offrir des activités et sources de soutien en matière d’emploi	20
Norme de prestation de services 9 – Sources de soutien pour le maintien en poste	22
Norme de prestation de services 10 – Perfectionnement personnel et engagement communautaire	22
Norme de prestation de services 11 – Renforcement des capacités communautaires	23
Norme de prestation de services 12 – Entreprises sociales	24
Norme de prestation de services 13 – Transition à la sortie du programme.....	25
4.0 Normes administratives	27
Norme administrative 1 – Conseil d’administration	27
Norme administrative 2 – L’Administration directe du Programme	28
Norme administrative 3 – Confidentialité.....	29
Norme administrative 4 – Manuels de programmes et de politiques.....	31

Norme administrative 5 – Rapports d’incidents	31
Norme administrative 6 – Exigences pour les employés	32
Norme administrative 7 – Services de soutien sociaux non rémunérés.....	33
Norme administrative 8 – Vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social.....	34
Norme administrative 9 – Évaluation du rendement des employés et perfectionnement professionnel	34
Norme administrative 10 – Dossiers des employés.....	35
Norme administrative 11 – Dossiers des participants	36
Norme administrative 12 – Responsabilisation relative au programme	37
Norme administrative 13 – Assurance	38
Norme administrative 14 – Exigences en matière d’installations	39
Norme administrative 15 – Responsabilisation relative aux programmes et surveillance.....	39

1.0 INTRODUCTION

La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (2006) donne une directive claire, selon laquelle chaque être humain a droit à la pleine et égale jouissance de tous les droits de la personne et de toutes les libertés fondamentales. Au cours de la dernière décennie, il y a eu énormément de recherches et d'actions de sensibilisation à l'égard des droits des personnes ayant un handicap. La contribution dans la collectivité en tant que membre estimé et interdépendant est possible lorsque la dignité humaine est respectée et que chacun peut se développer et parvenir à l'épanouissement en suivant la voie qui lui est propre.

Le programme provincial actuel, connu plus récemment sous le nom d'Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF), a été instauré au Nouveau-Brunswick pendant les années 1980, époque à laquelle il a été constaté que les personnes ayant une déficience intellectuelle ne recevaient aucune occasion d'atteindre leur potentiel. Le programme se voulait le moyen de permettre aux personnes ayant un handicap de participer, que ce soit dans un centre ou en milieu communautaire. Il s'est élargi et a évolué au fil du temps. La dernière révision des normes du programme remonte à 2007. Depuis, les changements de pratiques n'ont pas été uniformes à l'échelle des organismes qui l'offrent dans la province.

En 2010, le Canada a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, qui reconnaît le droit des personnes handicapées de vivre et de travailler au même titre que les autres, dans un environnement ouvert, inclusif et accessible. La Convention vise à favoriser le changement de perception à l'égard des handicaps, et elle reconnaît que tout un chacun doit avoir la possibilité de vivre à son plein potentiel. Lorsque notre vision des notions d'appartenance, d'inclusion, de dignité et des droits de la personne s'élargit, nous sommes poussés à transformer la capacité des services actuels pour que ces droits soient accordés. À mesure que de nouvelles pratiques exemplaires ont été établies, certains organismes ont adapté leurs modèles de prestation de services tandis que d'autres ont conservé leurs façons de faire.

L'influence que peuvent avoir l'éducation, la littératie, la formation, un soutien adéquat et des possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap est essentielle pour favoriser leur participation dans la collectivité et sur le marché de l'emploi. La présente analyse offre l'occasion de moderniser les services offerts aux personnes ayant un handicap qui obtiennent du soutien par l'intermédiaire du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap, et plus précisément par l'intermédiaire du programme ADAPF. Cette modernisation opérera un changement d'optique : plutôt que d'offrir des programmes par simple charité, on reconnaîtra les avantages financiers et sociaux qui accompagnent les investissements faits en faveur des personnes ayant un handicap.

Cette modernisation représente un changement considérable pour certaines personnes, leur famille, les organismes et les collectivités. Dans le cadre de la modernisation du programme existant, il nous faut absolument examiner notre système actuel et cerner les domaines potentiels dans lesquels, du fait que les services n'étaient pas axés sur le soutien aux personnes ayant un handicap et l'atteinte de leurs buts, il en a découlé une discrimination systématique involontaire et d'autres résultats. La modernisation sera fondée sur les points forts des programmes actuels, les nouvelles données de la recherche sur les pratiques exemplaires ainsi que la vision des formes que pourrait prendre la prestation des services afin de mieux répondre aux besoins uniques et variés des personnes ayant un handicap. Le programme modernisé aura comme orientation claire d'offrir aux

Néo-Brunswickois ayant une déficience intellectuelle ou cognitive diverses possibilités d'accéder aux services, d'une manière qui respecte, qui honore et qui valorise leur engagement dans des occasions d'inclusion sociale et économique au sein de leur collectivité.

1.1 Contexte

Le Programme de formation et d'emplois protégés a été lancé au Nouveau-Brunswick en 1982, au moment où les premières normes étaient en cours de création. À l'époque, les organismes qui offraient des services en milieu communautaire aux adultes ayant un handicap ont commencé à recevoir un soutien financier du gouvernement en vue de fournir des services comme le prescrit la *Loi sur les services à la famille*. En 1989, une révision des normes a été effectuée, et le programme a été renommé pour devenir le Programme d'aide à la formation et à l'emploi.

Il a subi un autre examen en 1999, avec l'introduction d'une révision de la stratégie des soins de longue durée. Le Ministère était alors en transition pour soutenir non plus la formation à l'emploi et les résultats connexes, mais plutôt les activités de jour valorisées. Les perceptions, à l'époque, étaient que la responsabilité de soutenir les personnes ayant un handicap appartenait à un autre ministère (soit le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, maintenant devenu le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail). Ce changement de philosophie reflète dans les normes de programme révisées et dans le changement de nom du programme, dorénavant appelé Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF). Le nombre d'organismes offrant des services dans le cadre du programme, tout comme les normes du programme, ont peu changé depuis ce temps. La dernière révision des normes a eu lieu en 2007.

En 2010, le ministère du Développement social a mis en place un programme à l'échelle provinciale, soit le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap (PSPH). Dès lors, les personnes ayant un handicap âgé de 19 à 64 ans ont été retirées du programme de Soins de longue durée pour plutôt recevoir du soutien par l'intermédiaire du PSPH. Ce dernier offre en effet des mesures de soutien personnalisées et souples aux personnes ayant un handicap qui sont admissibles. Le PSPH est un programme volontaire dans le cadre duquel les bénéficiaires participent activement à la planification de leurs mesures de soutien et contribuent financièrement lorsque leur situation le permet, conformément à la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles. Les principaux objectifs du PSPH sont d'offrir des mesures de soutien afin de faciliter le développement personnel, de permettre la participation et de faire place à l'inclusion communautaire. Selon l'un des grands principes directeurs du PSPH, les personnes ayant un handicap ont le droit de participer, et d'être invitées à participer, à tous les aspects de la vie économique, sociale et culturelle du Nouveau-Brunswick. Le programme ADAPF a cessé de relever du programme de soins de longue durée pour passer sous la responsabilité du PSPH lorsque ce dernier a été créé.

Un examen formel et une transformation du programme ADAPF actuel ont été entrepris en application de la recommandation n° 21 du *Plan d'action-emploi pour les personnes ayant un handicap au Nouveau-Brunswick 2012-2017*, laquelle appelait à la tenue d'un examen exhaustif du programme dans le but de renforcer la capacité des organismes du programme à favoriser des résultats sur le plan de l'emploi dans la collectivité pour les personnes qui bénéficient de leurs services. Il était par ailleurs recommandé dans ce même document que le gouvernement provincial

adopte et mette en œuvre une politique à l'échelle du gouvernement provincial préconisant l'emploi d'abord pour les personnes ayant un handicap et qui sont en âge de travailler.

Le projet d'ADAPF « L'accès à l'emploi » visait à élaborer, à mettre à l'essai et à évaluer un processus de changement et un modèle de prestation de services pour les organismes participant au programme ADAPF conçu pour favoriser des résultats en matière d'emploi réellement rémunéré dans la collectivité pour les adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement. Ce projet a été créé en collaboration avec l'Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire (ANBIC) et l'Association de soutien aux services et à l'emploi du Nouveau-Brunswick (ASSENB), avec le soutien du ministère du Développement social, du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (EPFT) et du Conseil du Premier ministre pour les personnes handicapées.

La phase 1 du projet s'est déroulée de juin 2014 à mai 2017, avec six (6) organismes ADAPF qui se sont portées volontaires pour servir de site pilote. La phase 2, qui a commencé en juin 2017 et s'est achevée le 31 mars 2019, comprenait l'ajout de six (6) autres organismes participant au projet ainsi que le maintien du soutien offert aux six (6) premiers grâce à l'adoption d'un mode de prestation des services axé sur l'emploi d'abord. *Le projet « L'accès à l'emploi » d'ADAPF* a amené divers types d'organismes (en milieu urbain, rural, de petites et de grandes communautés, offrant des services francophone, anglophone ou bilingue) à participer au projet pilote. Par conséquent, il y a désormais des évidences qui supportent le fait que la mise en place du modèle de prestation de services recommandé peut fonctionner dans une vaste gamme d'organismes dans cette province.

Dans le *Plan d'action-emploi pour les personnes ayant un handicap au Nouveau-Brunswick 2012-2017*, il était reconnu qu'un bon nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle désirent travailler et que, moyennant les bonnes mesures de soutien, elles peuvent apporter une contribution significative à leur communauté et à l'économie provinciale.

En mai 2017, des travaux préliminaires, furent mise place afin de former le Groupe de travail sur la conception de la modernisation du programme ADAPF. Son mandat consistait à proposer une modernisation des normes du programme ADAPF pour garantir une prestation de services uniforme, efficiente et efficace dans la province. Le groupe de travail était composé de représentants du ministère du Développement social, du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, de l'Association de soutien aux services et à l'emploi du Nouveau-Brunswick, de l'Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire et du Réseau du personnel de direction des personnes handicapées. Le programme modernisé devait miser sur les modes de pratique collaboratives et centrés sur la personne, et ce, grâce à l'adoption d'une approche de l'emploi d'abord, mise à l'essai pendant le *projet « L'accès à l'emploi » d'ADAPF*, pour améliorer les normes de programme et les directives et ainsi veiller à ce que les utilisateurs des services reçoivent l'appui nécessaire pour participer dans leur communauté de manière vraiment significative.

1.2 Qu'entend-on par normes de programme ?

Les normes de programme sont obligatoires et établissent le niveau minimal de rendement nécessaire pour atteindre la conformité requise dans un service particulier. Les normes existent pour différentes raisons, notamment :

- exécuter les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* et des règlements qui s’y rattachent et fournir une orientation opérationnelle
- décrire le niveau attendu de rendement dans la prestation des services
- énoncer ce à quoi les personnes, leur famille et le public peuvent s’attendre
- contribuer à la surveillance et à l’évaluation de la prestation des services

1.3 Qu’entend-on par procédures?

Les procédures sont les mesures précises qui doivent être prises par étapes pour accomplir une fonction, une activité ou une tâche. Ce sont des lignes de conduite qui décrivent qui doit s’occuper de quelle tâche et à quel moment. Les modalités ont généralement une application limitée et sont sujettes à des modifications.

1.4 Qu’entend-on par lignes directrices?

Les lignes directrices sont des marches à suivre facultatives qui sont souhaitables, mais qui, comparativement aux normes d’exercice, ne sont pas obligatoires. Elles aident à clarifier comment appliquer les normes de pratique. Les lignes directrices sont établies dans les buts suivants :

- offrir plus de souplesse et de latitude dans la pratique;
- préciser la pratique privilégiée;
- préciser les comportements souhaitables, de même que les échanges difficiles à mesurer à fond ou à énoncer précisément;
- préciser un état ou un niveau de rendement souhaitable.

1.5 Cadre juridique

Le programme *Emploi et services de soutien du PSPH* (ESS PSPH) est offert en application de la partie 1 de la *Loi sur les services à la famille* en tant que « services sociaux communautaires ». Des organismes offrent l’ESS PSPH dans toute la province.

Chaque organisme est tenu de respecter la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, aux termes de laquelle les personnes handicapées doivent être considérées comme des sujets qui ont des droits et qui sont capables de faire valoir ces droits et de décider pour eux-mêmes en fonction de leur libre et plein consentement, en plus d’être des membres actifs de la société.

L’organisme offrant le *programme Emploi et services de soutien du PSPH* doivent se conformer aux lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui s’appliquent à leurs services.

Les textes des lois et règlements provinciaux se trouvent à l’adresse suivante :

https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/procureur_general/lois_et_reglements.html

Voici quelques-unes des lois susceptibles de s'appliquer :

- la *Loi sur les compagnies*;
- la *Loi sur les normes d'emploi*;
- la *Loi sur la sécurité du revenu familial*;
- la *Loi sur les services à la famille*;
- la *Loi sur la prévention des incendies*;
- la *Loi sur la santé*;
- la *Loi sur la santé mentale*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*;
- la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*;
- la *Loi sur les accidents du travail*;
- la *Loi sur les endroits sans fumée*

1.6 Association de soutien aux services et à l'emploi du Nouveau-Brunswick (ASSEMB)

L'Association de soutien aux services et à l'emploi du Nouveau-Brunswick (ASSEMB) agit comme porte-parole des organismes qui offrent le *programme Emploi et services de soutien du PSPH*. L'ASSEMB représente auprès du gouvernement ses organismes membres qui participent à l'ESS PSPH à l'échelle de la province, et elle constitue un forum et une tribune leur permettant d'organiser, d'élaborer et de mettre en place les normes de service les plus élevées pour les personnes qu'ils servent. L'Association est aussi une voix qui défend les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement. L'ASSEMB est membre de l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE) et du Conseil canadien de la réadaptation et du travail (CCRT).

Elle reçoit du financement de la part du ministère du Développement social et du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail afin de montrer comment aider les organismes à respecter les attentes minimales établies dans ces normes de programme. L'Association doit être disponible pour soutenir les organismes dans les activités de planification stratégique et de mise en œuvre liées à la prestation de services dans le cadre du programme, en plus de repérer et d'organiser des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel, d'assurer la liaison avec les ministères et organismes du gouvernement provincial, de faciliter le processus de surveillance et d'offrir aux organismes des activités d'éducation sur la gouvernance du conseil, sur demande.

1.7 Définitions

Aux fins des présentes normes de pratique, les définitions suivantes s'appliquent :

Aide à l'emploi	Ensemble de services offerts aux personnes ayant un handicap pour leur présenter les principes de recherche d'emploi et de maintien un poste, les préparer à la recherche d'emploi et au maintien d'un poste, faire un suivi de leur situation d'emploi et faciliter le tout. Ce terme peut aussi comprendre les mesures de soutien fournies à un employeur ou par un employeur.
-----------------	--

Organisme	Groupe à but non lucratif ayant conclu un marché ou une entente de services avec le ministère du Développement social afin d'offrir le programme <i>Emploi et services de soutien du PSPH</i> .
Approche centrée sur la personne	Approche selon laquelle la planification et les actions sont entièrement fondées sur ce qui est important pour la personne selon son propre point de vue et qui contribue à son plein engagement dans la société. L'approche centrée sur la personne consiste à s'assurer que la personne ayant un handicap est au centre des décisions qui concernent sa vie. Pour qu'un processus soit centré sur la personne, il doit y avoir de l'écoute, une réflexion commune, de l'encadrement, un échange d'idées et une demande de rétroaction.
Aptitudes à la vie quotidienne	Activités sociales et d'auto-assistance fonctionnelle qui favorisent une vie communautaire de qualité et une augmentation de l'indépendance.
Association de soutien aux services et à l'emploi du Nouveau-Brunswick (ASSENB)	Association qui représente les organismes de la province auprès du gouvernement et qui constitue une voix et un forum permettant aux organismes membres d'organiser, d'élaborer et de mettre en place les normes de service les plus élevées pour les personnes qu'ils servent.
Conseil d'administration	Corps administratif d'un organisme à but non lucratif. Les membres du conseil sont les fiduciaires qui dirigent l'organisation vers un avenir durable en adoptant des politiques de gestion financière et de gouvernance qui soient rationnelles, éthiques et légales, de même qu'en veillant à ce que l'organisation à but non lucratif dispose de ressources suffisantes pour accomplir sa mission.
EFT	Éducation postsecondaire, Formation et Travail
Emploi d'abord	Approche centrée sur la personne visant à aider les personnes ayant un handicap à se préparer pour un emploi rémunéré, intégré et soumis à la concurrence, à en obtenir un et à le conserver. Diverses mesures de soutien sont offertes, et elles sont adaptées en fonction des exigences de chacun. Il peut s'agir entre autres d'une assistance offerte à l'employé avant, pendant ou après l'obtention d'un emploi, ainsi que du soutien offert à l'employeur. Travail réel (salaire minimum ou plus, ou rémunération habituelle pour le poste en question) dans un milieu intégré avec mesures de soutien en continu offertes par des services ayant de l'expertise dans l'aide aux personnes ayant un handicap.
Emploi personnalisé	Méthode d'embauche par laquelle, plutôt que de miser sur l'emploi soumis à la concurrence, on cherche à placer une personne à un poste créé précisément pour elle en fonction de ses préférences et de ses points forts ainsi que le besoin spécifique de l'employé. L'emploi personnalisé paye le salaire minimum ou plus.
Emploi soumis à la concurrence	Travail effectué sur le marché du travail intégré pour lequel la personne reçoit une rémunération supérieure ou égale au salaire minimum, mais pas moins

	que ce qu'une personne non handicapée recevrait habituellement comme salaire et avantages sociaux pour un travail semblable ou identique.
Entreprise sociale	Entreprise appartenant à une organisation à but non lucratif qui produit ou vend directement des biens et des services en vue de générer des revenus et d'atteindre des objectifs sociaux, culturels ou environnementaux. Ce type d'entreprise sert d'outil aux organismes à but non lucratif pour qu'ils remplissent leur mission de contribuer à des communautés en santé. (Conseil des entreprises sociales du Canada, 2016)
Habilités sociales	Comportements acceptables utilisés dans les rapports avec les autres pour établir des relations de collaboration et interdépendantes.
L'emploi d'abord	Une philosophie et une approche de la prestation de services qui reconnaissent que les adultes en âge de travailler, quel que soit le niveau perçu des besoins de soutien, sont présumés capables d'emploi. L'emploi exige d'abord que les organismes se concentrent sur l'emploi des personnes en âge de travailler comme première priorité dans la prestation des services.
Norme de programme	Règles obligatoires et mesures du niveau minimum de rendement.
Outil « Parcours (PATH)	Outil de planification créative à rebours, par lequel on part d'une situation dans l'avenir et on remonte dans le temps jusqu'à obtenir des premières étapes (le commencement) qui sont possibles et positives. Il aide la personne à explorer ses espoirs, ses rêves et ses buts dans la vie selon le point de vue de leur proches et ensuite de les organiser and illustrée visuellement.
Participant	Personne accédant aux services de soutien dans le cadre du programme.
Personne ayant un handicap	Une personne qui a des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles à long terme qui, en interaction avec divers obstacles, peut entraver sa participation, à devenir une personne dans la société qui est à base égale avec les autres.
Personnel des organismes	Employés de l'organisme
Plan individualisé d'emploi et de soutien (PIES)	Plan individualisé et centré sur la personne qui indique les points forts, les besoins et les buts de cette personne. C'est l'organisme qui dirige le processus de planification individualisée de l'emploi et du soutien pour le suivi des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs.
Programme de soutien aux personnes ayant un handicap (PSPH)	Programme offert par le ministère du Développement social. Il offre des mesures de soutien personnalisées et souples aux personnes âgées de 19 à 64 ans ayant une invalidité de longue durée pour qu'elles puissent établir leur plan de soutien personnel.

Travail contractuel	Un employé qui travaille sous contrat pour un employeur. Un employé contractuel est embauché pour un emploi spécifique à un taux de rémunération spécifique. L'indemnisation devrait refléter les normes du marché de l'emploi pour des responsabilités similaires en matière d'emploi
Travail indépendant	Type de travail qui consiste à tirer un revenu directement auprès de consommateurs, de clients ou d'autres organisations plutôt que d'être un employé rémunéré d'une entreprise.
Travailleur social du PSPH	Employé du ministère du Développement social chargé de la gestion de cas des personnes qui accèdent aux services dans le cadre du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap.
Services de soutien sociaux non rémunérés	Services de soutien fournis par des personnes qui ne sont pas des employés de l'organisme. Ce peut être, par exemple, des bénévoles ou des étudiants en stage.
Organisme à but non lucratif	Groupe organisé pour tenir des activités sociales, religieuses, caritatives, éducatives, sportives, politiques, relatives à l'alphabétisation ou d'autres types semblables.
Valorisation des rôles sociaux	L'application de connaissances empiriques à la mise en forme des rôles sociaux actuels ou potentiels d'un parti (c.-à-d., personne, groupe ou classe), principalement par le biais de l'amélioration des compétences et de l'image du parti, afin que ceux-ci soient, autant que possible, valorisés positivement aux yeux des percepteurs (Wolfensberger & Thomas, 2005)

2.0 Vue d'ensemble du programme Emploi et services de soutien du PSPH

2.1 Vision du programme

Le programme *Emploi et services de soutien du PSPH* reconnaît les adultes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du développement et/ou un autre handicap en tant que citoyens productifs et valorisés du Nouveau-Brunswick. Dans le cadre du programme, les participants bénéficieront d'un soutien pour travailler dans leur communauté. Par l'entremise du programme l'individu sera supporté, à apprendre, à faire du bénévolat et à participer à la vie de façons qui permettent de reconnaître et de respecter les forces et les intérêts de chacun d'entre eux.

2.2 Objectifs du programme

Les participants au programme recevront du soutien aux fins suivantes :

- Effectuer un travail réellement rémunéré dans des lieux de travail typiques
- Trouver et conserver un travail rémunéré conforme à leurs compétences et intérêts
- Acquérir des habiletés et des compétences qui leur permettront une plus grande indépendance, entre autres des habiletés à prendre des décisions et à faire des choix
- Participer à certains aspects de la vie de la communauté, notamment à des activités sociales, récréatives et de bénévolat

D'un point de vue plus général, le programme vise aussi à :

- Améliorer la capacité au sein des communautés de bien accueillir et inclure les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement. Ceci inclus les milieux de travail, les organisations civières ainsi que les associations et les activités de loisirs
- Voir au respect des principes et des droits énoncés dans la *Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies*
- Renforcer les familles qui soutiennent un adulte ayant une déficience intellectuelle ou un trouble de développement
- Offrir des occasions à certaines personnes qui pourraient avoir besoin d'un environnement plus structuré pour développer leurs compétences, accroître leur indépendance et améliorer leur inclusion dans la communauté

2.3 Principes du programme

Le programme offre la possibilité aux participants d'explorer et d'effectuer des activités significatives et utiles en fonction des préférences et objectifs qu'ils ont inscrits à leur plan individualisé d'emploi et de soutien (P.I.E.S).

Le programme respectera et adhèrera aux principes suivants :

- Les personnes ayant un handicap ont un potentiel d'emploi et sont des ressources humaines utiles à la société et à l'économie du Nouveau-Brunswick
- Un emploi avec un salaire réel est la première priorité et le résultat désiré pour les personnes ayant un handicap qui participent aux services et dont qu'ils ont identifié un but d'emploi
- Une participation totale ou partielle des personnes ayant un handicap à la main-d'œuvre est reconnue comme une avenue utile à l'économie et la sécurité du revenu
- Les politiques doivent accroître les opportunités et habiliter les personnes ayant un handicap à se joindre au marché du travail et à la communauté
- Les personnes ayant un handicap ont le droit d'être soutenues pour saisir des possibilités d'emploi et de gagner un salaire de subsistance dans un poste de leur choix, en fonction de leurs forces, de leurs habiletés et de leurs intérêts
- Les employés ayant un handicap ont des différents degrés de besoin d'assistance et de soutien pour connaître la réussite professionnelle. Ils devraient avoir accès aux mesures de soutien dont ils ont besoin pour réussir dans leur cadre professionnel et pour répondre aux besoins de leur milieu de travail
- Les personnes ayant un handicap se doivent d'acquérir des habiletés et de travailler dans la mesure de leurs capacités et en fonction des opportunités possibles
- Les personnes ayant un handicap ont accès aux mesures de soutien dont elles ont besoin pour participer à l'emploi dans leur communauté
- Les services et mesures de soutien offerts dans le cadre de ce programme doivent toujours être ciblés et aider le participant à atteindre ses buts

Les services et les supports offerts dans le cadre du programme doivent :

- être centrés sur la personne et respecter les buts et les aspirations de l'individu et ceci indépendamment du fait que l'emploi soit identifié ou non comme un but
- être aisément accessibles pour les personnes (et leurs aidants) être simple à administrer, facile à expliquer et à comprendre
- être équitables et transparents en ce qui concerne les processus administratifs et décisionnels
- être individualisés et flexibles et tenir compte du fait que chacun à sa façon à lui d'apprendre et d'acquérir des compétences
- coïncider avec d'autres mesures de soutien et services conçus pour aider les personnes ayant un handicap à travailler et à participer à la vie de leur communauté
- être conçus pour garantir l'offre d'aides pour le maintien de l'emploi une fois qu'une personne commence à travailler
- être conçus et offerts de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes
- être conçus et offerts de manière à intégrer le renforcement de l'autonomie, la planification, la surveillance, les partenariats interministériels et communautaires, la navigation dans les ressources, les services de suivi et l'évaluation du programme

2.4 La philosophie de l'emploi d'abord

L'approche de l'emploi d'abord est axée sur l'expérience normative, l'inclusion et le renforcement des capacités. On y reconnaît que chaque personne a des compétences et des aptitudes pouvant être développées et grâce auxquelles elle peut apporter une contribution dans son milieu de travail et sa collectivité. Cette approche est considérée comme une pratique exemplaire dans les services aux personnes ayant un handicap. Il s'agit d'une démarche de prestation de services qui appuie le choix et les possibilités pour les adultes en âge de travailler de gagner leur vie grâce à un emploi rémunéré sur le marché du travail libre, quel que soit leur degré perçu de handicap.

Toutes les personnes ayant un handicap qui sont en âge de travailler peuvent apporter une contribution utile au marché du travail du Nouveau-Brunswick en occupant un emploi intégré et donnant droit à une rémunération équitable, que ce soit parmi la main-d'œuvre générale ou en tant qu'entrepreneur ou travailleur autonome. Dans le cadre de l'approche de l'emploi d'abord, en ce qui concerne les personnes dont le degré de handicap semble les empêcher de participer au marché du travail, nous considérons cela comme une incapacité de la part des responsables du soutien de communiquer avec elles au niveau requis ou de concevoir un système de mesures de soutien efficaces qui les mènera à la réussite.

Les occasions de participer au marché du travail et le soutien offert en ce sens améliorent considérablement l'autonomie et la qualité de vie des personnes ayant un handicap, tout en leur permettant d'être plus actives au sein de leur collectivité.

2.5 Planification centrée sur la personne

Voici certaines caractéristiques de la planification centrée sur la personne :

- S'informer des rêves, des intérêts clés, des forces d'une personne et de ce qui la rend unique
- Aider une personne à déterminer sa propre vision de ce qu'elle aimerait faire en lui demandant : « Que désirez-vous? »
- Mettre l'accent continuellement sur la personne pour qui la planification est faite et sur ses désirs qu'elle a exprimés
- Aider la personne à déterminer des rêves et des buts concrets et des façons de les réaliser

Par cette méthode, la personne ayant un handicap devient maître de sa vie, car elle fait ses propres choix sans tenir compte de l'opinion et des idées des personnes qui l'entourent (peu importe à quel point elles sont bien intentionnées). On comprend ainsi mieux la personne sans lui apposer d'étiquette ni se fonder sur un diagnostic. Lorsqu'on adopte une approche centrée sur la personne, les buts et les stratégies de planification ne sont pas uniquement basés sur les offres de placement et les services accessibles.

La planification centrée sur la personne dépend du soutien et de la participation de ceux qui se soucient de cette personne. Habituellement, c'est elle et sa famille qui décident qui doit être invité pour participer à la planification. La planification est généralement facilitée par quelqu'un qui n'est pas directement impliqué dans la vie de la personne. Ce genre de planification est un processus

continuel qui évolue à mesure que des aspects d'un avenir souhaité sont atteints et que des problèmes tels que l'établissement de relations et la prestation de mesures de soutien sont examinés et résolus.

Dans le cas des personnes qui n'ont pas de buts relatifs à l'emploi, cette approche honore leur point de vue et leur droit. Elle exige d'aider les personnes à explorer ce qui est significatif à leurs yeux et de leur offrir le soutien dont elles ont besoin pour essayer d'atteindre les buts qu'elles se sont fixés.

Il existe divers outils de planification pouvant servir dans le cadre d'une approche centrée sur la personne, tels que les outils PATH (*Parcourt*) et MAPs (*Making Action Plans*).

3.0 Normes de prestation de services

Norme de prestation de services 1 – Admissibilité au programme

Le programme *Emploi et services de soutien du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap* (ESS PSPH) est offert aux personnes visées par le PSPH.

Le plan individuel de soutien du PSPH de la personne doit comprendre un objectif défini qui peut être appuyé par le programme *Emploi et services de soutien du PSPH* au sein de l'organisme.

Procédures

Le programme est désigné pour desservir les personnes âgées de 19 à 64 ans. Ce programme se veut un programme spécialisé pour les personnes en âge de travailler qui accèdent au PSPH pour obtenir de l'aide relative à leur identification à l'atteinte de leurs objectifs personnalisés.

Lignes directrices

Les personnes qui accèdent aux services de soutien par l'intermédiaire du Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap (SFEH), qui ont moins de 19 ans, qui ont complété leurs exigences d'études secondaires et dont les objectifs que la participation au programme serait en mesure d'appuyer pourraient être admissibles. Les autres programmes communautaires doivent toutefois être explorés en premier.

Si une personne faisant partie de programme atteint l'âge de 65 ans et a encore des objectifs actifs dans le cadre du Plan individualisé d'emploi et de services (PIES), elle pourrait continuer de participer au programme basé sur son plan de cas de Soins de longue durée.

Norme de prestation de services 2 – Aiguillage des participants

La participation au programme *Emploi et services de soutien du PSPH* est volontaire. Le participant doit faire partie de la décision d'accéder aux services de l'organisme.

Procédures

Lorsqu'on détermine qu'une personne peut tirer profit de sa participation au programme, le travailleur social du PSPH discutera du programme avec cette personne et demandera son consentement pour transmettre de l'information d'aiguillage à l'a choisie.

L'organisme doit fournir de l'information claire sur les activités précises du programme qui seront offertes pour qu'il soit déterminé si l'aiguillage convient.

Le travailleur social doit remplir un formulaire d'aiguillage et une demande de service dans Familles NB et en fournir des copies à l'organisme.

L'organisme est responsable d'assurer la sécurité et la protection de tous les participants lorsqu'ils participent aux programmes offerts par l'organisme.

Lignes directrices

Le travailleur social du PSPH pourrait devoir transmettre à l'organisme de l'information sur le participant, avec son consentement, pour déterminer si l'organisme peut ou non offrir ses services pour atteindre l'objectif choisi.

Il peut être utile pour l'organisme de tenir une réunion d'aiguillage avec la personne, accompagnée de membres de sa famille, de fournisseurs de soins ou d'autres proches, afin de déterminer s'il existe une compatibilité entre l'organisme et les buts et intérêts de l'individu.

Le travailleur social du PSPH et l'organisme sont chargés de s'assurer que les participants connaissent les attentes qui entourent leur participation au programme. Le participant est responsable de son transport et de ses repas lors des activités du programme, et ceci pour la durée de sa participation au programme. Pour les individus où le transport est un obstacle, un support peut être exploré via leur plan individualisé du PSPH. Certains organismes peuvent offrir des services de transport aux participants, aux termes du plan de soutien du PSPH. Toute aide en matière de transport sera fournie conformément à la *politique du PSPH*.

Norme de prestation de services 3 – La priorité de l'emploi d'abord

Chaque organisme doit prendre les mesures nécessaires pour adopter et mettre en œuvre un modèle de service d'emploi d'abord tel qu'il est décrit dans ces normes.

Procédures

Chaque organisme contracté pour fournir des services dans le cadre du programme de services d'emploi et de soutien du PSPH prendra les mesures nécessaires pour adopter et mettre en œuvre un modèle de service d'emploi d'abord tel qu'il est décrit dans ces normes.

Dans le cadre d'une approche centrée sur l'emploi d'abord, les organismes qui offrent de services aux adultes ayant un handicap doivent adopter plusieurs composantes de programme importantes qui aideront ces personnes à obtenir un emploi rémunéré, incluant :

1. ***Avoir ou établir des attentes claires relativement à l'emploi.*** Pour les gens en âge de travailler le but de l'emploi devient leur paramètre par défaut pour la prestation. Ainsi, certains organismes seront appelés à changer leur mission et leur mandat, pour que le soutien ne soit plus offert sous l'angle de gardiennage ou de la formation sur la préparation à l'emploi. Tout en supportant que les personnes peuvent avoir des buts au-delà de celui d'emploi.
2. ***Avoir ou acquérir la capacité d'offrir la livraison d'un service de succès d'emploi.*** Ceci implique divers services qui aident les personnes à s'informer sur le travail, à effectuer la planification connexe de même qu'à trouver un travail et à le garder. Ces services impliquent typiquement :
 - *Soutien préalable à l'emploi* – vise à aider les gens à saisir des occasions d'acquérir des compétences et de l'information qui les aideront à obtenir un travail

(ex. compétences en informatique, préparation à l'emploi, sécurité au travail, ou compétences essentielles au travail)

- *Soutien au perfectionnement professionnel* – comporte des activités qui aident les gens à planifier et à se préparer en vue de l'obtention d'un travail (ex. déterminer leurs intérêts professionnels et objectifs de carrière, explorer les possibilités sur le marché du travail local et les aider à découvrir ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas, etc.)
 - *Soutien au marketing et au développement de l'emploi* – comporte des activités et des stratégies améliorant les possibilités d'embauche. Ceci peut inclure, entre autres, de la prise de contact auprès d'employeurs, de la recherche de possibilités sur le marché du travail local, des stratégies d'adaptation du travail en fonction des besoins opérationnels et des capacités du chercheur d'emploi ainsi que de la détermination des moyens d'offrir les mesures de soutien relatives à l'emploi (y compris le soutien naturel en milieu de travail de la part des collègues et le soutien externe par un conseiller à l'emploi)
 - *Soutien aux microentreprises et travailleurs autonomes* – aide offerte aux particuliers pour la planification et la mise sur pied d'une petite entreprise qui génère des revenus
3. ***Former des partenariats avec les personnes ayant un handicap et leur famille.*** Cette composante consiste à vérifier que les personnes ayant un handicap et leur famille reçoivent de l'information fiable au sujet du travail (fournir des exemples locaux de personnes qui travaillent), à répondre aux préoccupations concernant l'incidence sur les prestations gouvernementales et ce qui se passera en cas de perte d'emploi ainsi qu'à offrir aux personnes ayant un handicap des occasions efficaces d'explorer des emplois et de faire des choix éclairés dans le domaine du travail (entre autres par des stratégies telles que le jumelage, les essais de travail à court terme auprès d'un employeur de la région et le soutien par les pairs).
4. ***Renforcer la capacité de leadership des organismes afin d'obtenir des résultats positifs en matière d'emploi.*** Dans cette composante, le leadership de l'organisme (conseil d'administration, directeur exécutif et les gestionnaires du personnel) doit communiquer activement la mission et les valeurs essentielles de l'organisme qui favorisent l'attribution d'emplois avec un salaire réel. Le leadership de l'organisme anticipe ~~prévoit~~ également la résistance face au changement et se doit d'être doté d'un plan pour régler les questions et les préoccupations susceptibles de se manifester.
5. ***Avoir la description des rôles d'emploi de l'organisme, patterns (et le soutien afin d'optimiser la réussite d'emploi.*** Cette composante implique la mise en place de pratiques relatives à la dotation et aux ressources humaines grâce auxquelles on s'assure que le personnel de l'organisme possède les compétences et la description d'emploi lui permettant de répondre aux besoins de l'organisme. Autrement dit, les tâches attribuées aux employés correspondent à leurs talents (par exemple, dans le cadre de la planification d'emploi et du développement d'emploi). L'organisme remplit son engagement continu envers le perfectionnement du personnel en lui offrant de la formation et l'accès aux ressources qui favorisent les résultats en matière d'emploi.

Une supervision appropriée est offerte au personnel afin de s'assurer que les attentes sont rencontrées.

Norme de prestation de services 4 – Plan individualisé d'emploi et de soutien

Chaque participant doit avoir un Plan individualisé d'emploi et de soutien (PIES) actif pendant la durée de sa participation au programme.

Procédures

L'organisme est responsable de coordonner le processus du PIES, et le participant doit y prendre part. Le personnel de l'organisme qui coordonne ce processus utilisera une approche de planification centrée sur la personne et observera le principe de « l'emploi d'abord ». Le processus de planification du PIES doit être entamé dans les dix (10) jours ouvrables après que l'organisme a reçu la référence du Développement social et avant que la personne commence le programme.

Le processus de planification du PIES doit comprendre les étapes suivantes :

- remplir le modèle du PIES
- établir les objectifs d'emploi, de perfectionnement personnel et/ou d'engagement communautaire
- voir à ce que les objectifs soient centrés sur la personne et comprennent des mesures de suivi concrètes et mesurables, nommer la ou les personnes responsables et déterminer l'échéance ou les échéances, les ressources requises et les obstacles potentiels. Les objectifs doivent être développés selon la méthode SMART : Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temps précis

L'organisme est responsable de la coordination des mesures de soutien individualisées et des mesures d'adaptation nécessaires à l'atteinte des objectifs nommés dans le PIES. Si, dans le processus du PIES, on découvre que l'organisme ne peut pas atteindre les objectifs nommés, le travailleur social du PSPH doit en être immédiatement averti. D'autres possibilités de soutien seront explorées avec la personne, par le processus de planification du soutien du PSPH.

Le participant et tous ceux qui ont un rôle à jouer dans le plan devraient recevoir une copie du PIES. Une copie du PIES doit être versée au dossier du participant. Consultez à ce sujet la *Norme administrative 11 - Dossiers des participants*.

Le PIES est un document évolutif qui sera révisé quand la situation du participant l'exige et au moins sur une base annuelle. Consultez la *Norme de prestation de services 5 – Révision du Plan individualisé d'emploi et de services soutien*.

Lignes directrices

Dans le cadre du processus du PIES, l'option de l'emploi sera explorée avec tous les participants. Cette façon de faire appuie un modèle de l'emploi d'abord axé sur l'expérience normative, l'inclusion et le renforcement des capacités. Toutes les personnes en âge de travailler, peu importe leur niveau de handicap perçu, doivent avoir le choix et les occasions de gagner leur vie en occupant un emploi si c'est un objectif pour eux.

Selon ce processus centré sur la personne, on reconnaît que différentes personnes en seront à différentes étapes du processus d'emploi. Ainsi, d'autres types d'objectifs comme le perfectionnement personnel et l'engagement communautaire sont également envisagés dans le processus du PIES. Pour certaines personnes, les objectifs dans le domaine du perfectionnement personnel et/ou de l'engagement communautaire peuvent être au cœur du processus. Un participant pourrait avoir choisi des activités et des objectifs dans le domaine du perfectionnement personnel et/ou de l'engagement communautaire tout en participant également à des activités préalables à l'emploi ou des activités d'emploi. Si l'engagement communautaire d'un participant a été plutôt restreint dans le passé, il pourrait être important de lui permettre d'explorer et d'essayer de nouvelles activités auxquelles il n'a pas eu l'occasion de participer auparavant, pour qu'il puisse cibler ses capacités et ses intérêts.

Le processus du PIES peut mettre à contribution toute personne que le participant juge importante, comme les membres de sa famille, ses fournisseurs de soutien, des partenaires communautaires ou un travailleur social du PSPH, entre autres. Il faut absolument que le facilitateur ait les compétences nécessaires pour que le processus reste axé sur les buts de la personne et non sur ceux des autres membres de son réseau de soutien. Pour certains, l'expérience de se faire demander de diriger activement l'établissement de leurs objectifs pourrait être nouvelle expérience. Il pourrait être utile de préparer certaines personnes en vue du processus, entre autres en leur expliquant à quoi elles peuvent s'attendre, pourquoi le processus est important et quelles questions peuvent leur être posées ainsi qu'en leur apprenant des stratégies pour trouver et établir des objectifs pertinents. Il importe que le temps nécessaire soit investi dans ce processus et que les participants aient le temps de réfléchir et d'intégrer l'information reçue.

Le processus du PIES devrait être un processus à la fois créatif et encourageant pour le participant. Il n'a pas été conçu pour que les concepts présentés dans le modèle soient suivis de façon linéaire, mais bien en tant que processus fluide qui permet au participant de faire la transition entre les concepts tout en déterminant comment ils s'appliquent à sa situation.

Consultez - *Modèle du Plan individualisé d'emploi et de soutien.*

Norme de prestation de services 5 – Révision du Plan individualisé d'emploi et de soutien

Le Plan individualisé d'emploi et de soutien (PIES) est un document évolutif qui oriente les mesures à prendre pour atteindre les objectifs. Une révision officielle du PIES doit être menée au moins une fois par année avec le participant.

Procédures

C'est l'organisme qui est responsable de coordonner la révision du PIES. Le processus de révision doit maintenir une planification centrée sur la personne et une approche préconisant la philosophie de l'emploi d'abord.

Il importe de garder à l'esprit que ce genre de planification est un processus continu qui évolue à mesure que des aspects d'un avenir souhaité sont atteints et que des problèmes tels que l'établissement de relations et la prestation de mesures de soutien sont examinés et résolus. Le PIES est un outil qui oriente la planification centrée sur la personne. Ainsi, le PIES est un document évolutif et il devrait y avoir un processus continu de suivi auprès de la personne quant à

ses progrès dans l'atteinte de ses objectifs. Le PIES peut être révisé comme le prévoit le plan ou lorsqu'on estime l'exercice utile, comme dans le cas où il y a eu un changement dans la situation de la personne.

À minimum, le PIES doit être révisé sur une base annuelle. Le processus d'examen du PIES devrait graviter autour des réalisations, et, le cas échéant, déterminer les obstacles qui ont entravés l'atteinte d'un objectif, l'établissement des objectifs actuels et l'élaboration d'un plan d'action.

Une copie du compte rendu du processus de révision du PIES est conservée au dossier du participant. Consultez la *Norme administrative 11 – Dossiers des participants*.

Lignes directrices

Pendant une révision officielle du PIES, il importe que les intervenants à qui le plan attribue une responsabilité, comme les membres de la famille, les fournisseurs de soutien et le travailleur social du PSPH, soient invités à participer au processus de révision. Il pourrait également être utile d'inviter toute personne que le participant estime importante dans le processus.

Si, pendant le processus de révision, on constate l'absence de progrès vers les objectifs établis, c'est un signe que quelque chose doit changer. Il pourrait alors être avisé d'examiner les activités choisies, la fréquence des activités et l'intention du ou des objectifs choisis et de la participation aux activités, et si l'objectif établi est toujours pertinent pour la personne.

Consultez - *Questions directrices pour faciliter une révision du PIES*

Norme de prestation de services 6 – Activités préalables à l'emploi

L'organisme doit avoir la capacité d'offrir, des activités et/ou de la formation préalables à l'emploi aux participants qui identifient cet objectif dans ce domaine dans leur PIES.

Procédures

Les activités préalables à l'emploi englobent un large éventail d'activités visant à aider le participant à acquérir des compétences qui le prépareront à l'emploi. Ces activités peuvent offrir aux participants des compétences professionnelles générales comme l'assiduité, la ponctualité, le travail avec des pairs, des compétences en communication, la capacité de recevoir des consignes et de suivre des directives, la capacité de comprendre les exigences d'un milieu de travail, le code vestimentaire approprié et d'autres aptitudes de la vie quotidienne nécessaires pour travailler dans la collectivité. Ces activités peuvent également être liées de plus près aux objectifs d'emploi directs comme des évaluations de la préparation au travail, une formation de préparation à l'emploi, de l'aide à la recherche d'emploi, l'exploration de carrière, des inventaires de compétences et une formation sur des compétences propres à l'emploi harmonisées avec les objectifs d'emploi.

Les objectifs préalables à l'emploi doivent être individualisés, précis aux objectifs et avoir des échéanciers, en plus de faire l'objet d'un suivi comme indiqué dans le PIES du participant. Il peut également être utile de collaborer avec d'autres ressources qui ont la capacité de soutenir l'individu dans les activités de PIES.

Lignes directrices

La formation devrait être offerte dans un cadre individuel et sous forme d'ateliers en petits groupes. Ces activités devraient être offertes selon un horaire flexible, ce qui permettrait aux participants de travailler à leur rythme.

Un organisme peut offrir une allocation de formation à l'emploi aux participants qui participent à une activité directement liée à la formation à l'emploi. Consultez la *Norme de prestation de services 6 – Allocation de formation à l'emploi*.

L'organisme peut également aider un participant à accéder à des activités préalables à l'emploi en lui offrant la possibilité de participer à des programmes offerts par des ressources externes au besoin.

Si l'activité n'est pas liée au développement de compétences dans le but de décrocher un emploi, il vaudrait mieux la désigner en tant qu'activité de perfectionnement personnel ou d'engagement communautaire. Référez à la : *Norme de prestation de services 10 – Sources de soutien pour le maintien en poste*.

Les ressources de pré-emploi disponibles pour les organismes comprennent:

Programme de compétences essentielles en milieu de travail offert par le Programme d'Éducation Postsecondaire, Formation et Travail ([Web site CET](#))

« *Axés vers L'Avenir* » le programme de mentorat offert par Key Industries ([Axés vers L'Avenir](#))

Norme de prestation de services 7 – Incitatif à l'emploi

Un incitatif financier, représentant un montant inférieur au salaire minimum, peut uniquement être offert dans le cadre de la période de formation aux programmes d'emploi (maximum de 8 semaines).

Procédures

Les incitatifs financiers inférieurs au salaire minimum peuvent uniquement être utilisés dans le cadre d'un programme d'emploi et ne s'appliquent qu'à la période de formation préalable (maximum de 8 semaines par participant).

Conformément au Règlement du Nouveau-Brunswick 2024-56, qui modifie le Règlement du Nouveau-Brunswick 85-179 pris en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi*, L.N.-B. 1982, ch. E-7.2, un participant est considéré comme un salarié après sa huitième semaine de formation à l'emploi.

Les participants qui assument des responsabilités professionnelles au terme de la huitième semaine de formation doivent être rémunérés conformément à la *Loi sur les normes d'emploi*.

Tout organisme qui offrait un incitatif financier aux participants avant la mise en œuvre de ces normes de programme devrait avoir terminé son processus transitionnel d'élimination.

Norme de prestation de services 8 – Offrir des activités et sources de soutien en matière d'emploi

Les organismes doivent être en mesure d'offrir des activités ou des sources de soutien en matière d'emploi aux participants qui ont un objectif dans ce domaine dans leur PIES.

Procédures

Il appartient à l'organisme de voir à ce que les participants qui se sont dotés d'un objectif d'emploi dans le cadre du processus du PIES soient aidés à définir clairement l'objectif et les mesures pour l'atteindre. L'organisme est aussi responsable de faciliter l'accès du participant aux activités et aux mesures de soutien en matière d'emploi tel qu'identifier lors du processus du PIES.

Les activités et sources de soutien en matière d'emploi sont un ensemble de services offerts aux personnes ayant un handicap pour leur présenter les principes de recherche d'emploi et de maintien en poste, les préparer à la recherche d'emploi et au maintien en poste, faire un suivi sur leur situation d'emploi et faciliter le tout. Pour offrir les activités et sources de soutien en matière d'emploi, l'organisme doit :

1. connaître le chercheur d'emploi et explorer les possibilités d'emploi
2. élaborer un plan d'emploi
3. déterminer les possibilités d'emploi et les négocier
4. appuyer la possibilité d'emploi

Pour ce faire, il faut élaborer des services d'emploi qui facilitent le développement de carrière et non uniquement le placement des personnes ayant un handicap. Ces personnes doivent être épaulées dans la recherche d'un travail qui leur est le plus significatif et satisfaisant et qui leur offre les meilleures possibilités, en fonction de leurs aspirations, capacités et compétences. De plus, si l'objectif établi par la personne indique un intérêt dans l'exploration du travail autonome, l'organisme a un rôle à jouer pour lui fournir ou la diriger vers des ressources communautaires qui ont de l'expérience à faciliter le travail autonome chez les personnes ayant un handicap. La rémunération doit refléter les normes du marché du travail applicables à des postes et à un rendement semblable.

L'organisme doit donc aider les participants à obtenir un véritable travail assorti d'un véritable salaire dans des milieux communautaires types, dont du soutien au besoin, et de façon soutenue le cas échéant. Il pourrait être nécessaire de mettre des services de soutien à disposition en dehors des heures normales de travail le jour ou la semaine pour aider une personne sur son lieu de travail.

La phase de planification de l'emploi peut inclure une aide pour accéder à des ressources technologiques, des formateurs en milieu de travail, un emploi personnalisé, des mesures d'accommodation en milieu de travail (comme des applications sur des appareils électroniques produisant des alarmes, des alertes, etc.). Les mesures de soutien présentes naturellement dans le milieu de travail doivent être maximisées pour la formation ainsi que pour les activités et les sources de soutien continues en matière d'emploi. Des pratiques exemplaires de formation et de la technologie appropriées au contexte et à la culture doivent être utilisées.

Les organismes peuvent également appuyer les participants dans l'élaboration de possibilités d'emploi personnalisé dans des milieux de travail typiques, cet emploi comportant des responsabilités professionnelles négociées assorties aux compétences de l'employé et qui améliorent la productivité au travail. L'organisme doit offrir des services de soutien à l'emploi qui sont durables pour que la personne ayant un handicap ait un accès continu à l'aide requise. Une partie de ce processus de facilitation doit également faire en sorte que les mesures d'évaluations et les mesures de résultats appropriées soient fournies.

Si le participant adhère à des activités en matière d'emploi et a des objectifs du PIES dans d'autres domaines (autres compétences préalables à l'emploi, perfectionnement personnel ou engagement communautaire), il doit avoir l'occasion de participer à de multiples volets à la fois du modèle de prestation des services.

Lignes directrices

Les offres d'emploi formulées doivent représenter les intérêts personnels, les préférences et les capacités de la personne, ainsi que les besoins de l'employeur. Il faut absolument éviter que les participants soient représentés d'une façon qui contribuerait aux stéréotypes ou à d'autres fausses perceptions sur les personnes ayant un handicap. L'embauche ne doit jamais être faite par charité.

Les activités et sources de soutien en matière d'emploi devraient être orientées par l'échange d'information qui s'effectue pendant le processus du PIES quant aux intérêts, forces, milieux ou activités de la personne lorsqu'elle est à son meilleur, aux formes de soutien efficaces pour elle et à son niveau de rendement actuel. Même si certaines expériences de travail peuvent être productives pour bâtir des antécédents professionnels et développer des compétences, ces expériences sont perçues en tant que premiers pas de carrière et non en tant que réalisation professionnelle.

La capacité d'un organisme d'offrir les activités et sources de soutien en matière d'emploi peut être améliorée par la participation à des occasions de dialogue avec des employeurs pour obtenir de l'information et identifier des occasions précises. Un organisme peut également faciliter la création de liens entre ce que le chercheur d'emploi a à offrir et le besoin ou le problème de l'employeur que les contributions du chercheur d'emploi peuvent résoudre.

Pour les participants qui font des activités ou suivent de la formation liée à l'emploi, consultez la *Norme de prestation de services 7 – Allocation de formation à l'emploi*, et la *Norme 12 – Entreprise sociale*.

Personnalisation du travail : Création de possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap dans la main-d'œuvre d'aujourd'hui (2013). Association du Nouveau-Brunswick pour l'intégration communautaire. [Lien vers le rapport](#)

Pour les organismes qui affichent les capacités requises, un protocole d'entente (PE) peut être conclu avec EPFT pour permettre la présentation directe de propositions de Services de soutien à l'emploi et à la formation (SSEF) aux coordonnateurs régionaux d'EPFT de la part de l'organisme. (Site Web des [SSEF](#))

Norme de prestation de services 9 – Sources de soutien pour le maintien en poste

L'organisme doit avoir la capacité d'offrir des sources de soutien pour le maintien en poste aux participants qui indiquent avoir besoin de soutien dans ce domaine dans leur PIES.

Procédures

L'organisme doit trouver et offrir toute source de soutien pour le maintien en poste nécessaire lorsqu'il coordonne les possibilités d'emploi pour les participants. La nature, la quantité et le choix du moment du soutien varient d'une personne à l'autre. De plus, le type et l'intensité de soutien nécessaires vont changer au fil du temps. Ainsi, le personnel de l'organisme doit développer ses habiletés d'observation et de collecte de données et poser les « bonnes questions » pour mieux prédire et définir le soutien nécessaire et offrir ou coordonner le service. Maintenir des contacts continus et réguliers avec le travailleur et l'employeur sont essentiels au maintien en poste. Cette caractéristique de l'emploi assisté est l'un des principaux avantages qui peuvent encourager une entreprise à embaucher un travailleur ayant un handicap et à utiliser les services d'emploi assisté.

Les participants devraient avoir l'occasion et les formes de soutien nécessaires pour passer vers d'autres possibilités d'emploi, qui pourraient fournir des responsabilités, une rémunération et des défis nouveaux et/ou supérieurs. Il est essentiel que les organismes collaborent avec d'autres programmes communautaires pour appuyer ce domaine de la livraison de services

Norme de prestation de services 10 – Perfectionnement personnel et engagement communautaire

L'organisme doit la capacité d'offrir des activités ou des sources de soutien en matière de perfectionnement personnel et/ou d'engagement communautaire aux participants qui ont un objectif dans ce domaine dans leur PIES.

Lorsqu'un organisme offre des services à un participant qui a des objectifs de perfectionnement personnel et/ou d'engagement communautaire, elle doit offrir des formes de soutien qui améliorent les compétences, l'autonomie et la résilience personnelle du participant et qui lui permettent d'établir et de conserver des relations saines, comme l'indique son PIES.

Procédures

L'organisme est responsable de :

- la prestation de services de mesures de soutien qui améliorent les compétences sociales et conceptuelles et les aptitudes à la vie quotidienne
- la fourniture de liens avec d'autres programmes et services au besoin (ex : services de santé mentale)

Les activités de perfectionnement personnel ou d'engagement communautaire devraient être personnalisées et être suivies de près pour aider le participant à atteindre son objectif. L'organisme a pour rôle de faciliter des occasions de support afin d'aider la personne à atteindre les objectifs établis. Les participants devraient être encouragés à vivre des expériences sociales et de bénévolat courant. Par contre, l'organisme ne doit pas encourager les participants à faire du bénévolat auprès

d'entreprises à but lucratif. L'utilisation d'une allocation de formation n'est pas destinée à des activités dans le domaine du développement personnel et/ou de l'engagement communautaire. Référer à la *Norme de prestation de services 7 – Allocation de formation à l'emploi*.

Lignes directrices

Ceci requiert un changement d'offrir à des programmes organisationnels pour plutôt aider les personnes à atteindre leurs objectifs personnels. Le recours à des sources de soutien naturelles et communautaires doit être souligné dans le cadre des activités. Les services de soutien doivent être conçus en fonction d'optimiser le temps passé dans la communauté. En effet, optimiser les interactions entre les participants et d'autres membres de la communauté renforce leur réseau et leurs relations interpersonnelles. Il est important de tenir compte de l'effet de la participation en groupe à des activités en communauté. Elle permet à la communauté de mieux saisir les compétences et les contributions que peuvent apporter les personnes ayant un handicap.

Toutes les activités doivent avoir un but, tout en évaluant les progrès de l'individu envers ce but sur une base continue. Ces objectifs peuvent avoir un but thérapeutique ou développemental et peuvent comprendre des activités dans les domaines du mieux-être cognitif, social, émotionnel et physique. Il est utile de faire le lien entre la façon dont les activités de perfectionnement personnel et d'engagement communautaire appuient le développement des compétences d'une personne qui peuvent être transférables au milieu de travail.

La participation d'une personne à son milieu repose largement sur ses intérêts, ses préférences personnelles, ses compétences, ses habiletés et les occasions qui sont créées, et/ou offertes. Faciliter participations communautaires offre aux gens la possibilité d'assumer des rôles valables. Les individus qui sont engagés dans des activités communautaires valables sont habituellement mieux acceptés et respectés, ce qui mène à de meilleures occasions de participer à des activités communautaires.

Norme de prestation de services 11 – Renforcement des capacités communautaires

Un organisme doit chercher des occasions de travailler en collaboration avec des employeurs pour augmenter leur capacité de recruter, d'embaucher, de former et de superviser des employés qui ont une déficience intellectuelle ou un trouble de développement.

Lignes directrices

L'organisme est bien placé pour collaborer avec des organisations communautaires locales ou régionales afin d'élargir les occasions de participation pour les personnes ayant un handicap. Les participants devraient recevoir des occasions de participer à des activités qui permettent de conserver une image positive, constructive et en favorisant leur implication communautaire.

Traditionnellement, l'accent fut centré sur la personne ayant un handicap et à l'évaluer si elle est « prête à l'emploi » avec des supports offerts avec cette perspective. L'organisme est bien placé afin d'agrandir leur focus afin d'inclure le renforcement des capacités du milieu de travail, la

modification des attitudes et la prise de mesures d'adaptation pour déterminer si l'employeur est prêt à appuyer un milieu de travail inclusif.

Les efforts dans ce volet de la livraison de services reconnaissent que la réussite d'une stratégie de l'emploi d'abord repose sur la l'engagement des employeurs. Pour faciliter cette tâche, il serait utile que l'organisme élabore (cartographie communautaire) une liste évolutive et continue des activités et ressources potentielles dans la communauté.

Norme de prestation de services 12 – Entreprises sociales

Si un organisme offre un modèle d'affaires dans le cadre du programme *Emploi et services de soutien du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap* ou travaille avec des participants du programme, le modèle d'affaires doit adhérer toutes les normes d'emploi provinciales et fédérales doivent être respectées.

Procédures

Les participants qui sont employés par l'entreprise ou le programme d'un organisme devraient toucher le salaire minimum ou plus, ou une rémunération équitable, pour des tâches accomplies dans le cadre d'un contrat, en fonction des normes du marché du travail applicables à des postes et à un rendement semblable et conformément à l'ensemble des normes d'emploi provinciales et fédérales.

Si un participant œuvre au sein d'un modèle de fonctionnement aux fins d'un programme d'emploi, il devrait le faire pendant une période limitée et respecter la norme du programme relative aux incitatifs à l'emploi. Consultez la *Norme de prestation de services 7 - Incitatif à l'emploi*.

Lignes directrices

Certains modèles de fonctionnement, comme celui des ateliers cloisonnés ou isolés, vont à l'encontre de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, des Nations Unies, qui stipule que les personnes ayant un handicap ont « le droit au travail », « sur la base de l'égalité avec les autres ».

Les participants doivent faire partie du processus de conception et rester au cœur du travail qui fera d'eux les principaux bénéficiaires de la qualité de citoyen et de l'inclusion. Il est reconnu que l'innovation sociale est fondamentale pour que les services et mesures de soutien pour les personnes ayant un handicap transcendent la portée limitée de notre secteur et dégagent de nouveaux points de vue, idées et modèles d'inclusion et de renforcement des capacités.

Notre meilleure pratique en matière de soutien à l'emploi des personnes ayant un handicap repose sur les entreprises sociales. Le Conseil des entreprises sociales du Canada (2016) définit une entreprise sociale en tant qu'entreprise appartenant à une organisation à but non lucratif qui produit ou vend directement des biens et des services en vue de générer des revenus et d'atteindre des objectifs sociaux, culturels ou environnementaux. Ce type d'entreprise est un des outils à la disposition des organismes à but non lucratif leur permettant de remplir leur mission de contribuer à des collectivités en santé. À son meilleur, l'entreprise sociale peut offrir aux gens l'occasion de bâtir leurs compétences professionnelles et interpersonnelles dans un milieu d'accommodation qui favorise que leur aptitude à l'emploi puisse augmenter au fil du temps, alors que les milieux traditionnels de l'emploi soumis à la concurrence ne peuvent pas nécessairement admettre ce

rythme de développement chez certains employés.

Le risque demeure cependant que certaines initiatives puissent être une entreprise sociale en nom seulement et s'apparenter davantage à des « milieux de travail cloisonnés ou ateliers protégés » qui n'incitent ni à l'inclusion, ni à la réduction de la pauvreté. Les entreprises sociales peuvent avoir un rôle à jouer, mais elles ne devraient pas remplacer l'accent mis sur la création de possibilités d'emploi dans des milieux de travail communautaires. Elles pourraient s'insérer plus avantageusement dans certaines régions dont l'économie tourne passablement au ralenti et où les possibilités d'emploi se font rares.

Les participants embauchés auprès d'une entreprise sociale devraient recevoir un salaire minimum ou plus, ou une rémunération équitable pour des tâches accomplies dans le cadre d'un contrat sur la base des normes du marché de l'emploi pour des positions et des performances similaires. Idéalement, l'entreprise sociale embaucherait un effectif intégré dont certains employés ne font pas partie du groupe cible.

Ressources disponibles auprès du Conseil des Entreprises Sociales du Canada. Disponible : <http://secouncil.ca/>

Norme de prestation de services 13 – Transition à la sortie du programme

L'organisme doit avertir le travailleur social du PSPH dans les cinq jours ouvrables lorsque la participation d'une personne au programme prend fin.

Le travailleur social du PSPH doit placer un événement au dossier de la personne et terminer la référencées tout demande de service pour ce programme.

Procédures

Un participant peut passer à la transition à la sortie du programme pour plusieurs raisons, dont:

- le participant a atteint ses objectifs du PIES
- il est établi que l'organisme n'est pas dans une position d'offrir les services permettant l'atteinte d'objectifs du PIES
- la personne ne veut plus ou ne peut plus participer au programme
- la personne déménage

Puisqu'il s'agit d'un programme volontaire, si la personne ne se présente pas aux activités ou aux programmes prévus, il serait approprié que le personnel de l'organisme rencontre l'individu et passe en revue ses objectifs du PIES, pour déterminer s'il est avisé de continuer. Si la personne continue de s'absenter des activités ou programmes prévus, sa participation au programme peut être terminée. Les absences non motivées doivent être abordées avec le participant, et le travailleur social du PSPH devrait être averti si elles deviennent un problème avant que la participation ne soit terminée.

L'organisme est responsable d'avertir le travailleur social du PSPH dans les cinq jours ouvrables d'une décision de mettre fin aux services offerts à une personne. Le travailleur social du PSPH

doit consigner l'événement dans le dossier que tient le Ministère pour cette personne et mettre fin à la demande de service ou à l'orientation concernant sa participation dans le cadre du programme à la date de fin fournie par l'organisme.

Lignes directrices

La participation au programme se veut une composante d'une approche holistique dans la collectivité qui favorise le développement continu de la personne. Un plan de transition peut être utile pour certaines personnes qui mettent fin à leur participation au programme. Si la personne est en transition vers un autre programme, il peut être utile pour l'organisme de soutenir le processus de transition. L'organisme doit obtenir le consentement de la personne pour communiquer les renseignements du dossier à une autre organisation.

4.0 Normes administratives

Norme administrative 1 – Conseil d’administration

En tant que groupes incorporés à but non lucratif, l’organisme offrant le *programme d’Emploi et services de soutien du PSPH* doit agir sous la direction d’un conseil d’administration.

Le conseil d’administration doit manifester un intérêt ou un engagement pour la gestion et l’amélioration des services destinés à la population desservie par l’organisme.

Les membres du personnel de l’organisme ne peuvent pas faire partie du conseil d’administration.

Procédures

Le fonctionnement du conseil d’administration doit se conformer à la *Loi sur les compagnies* ainsi qu’à toute autre exigence en vertu des lois de la province du Nouveau-Brunswick.

L’autorité du conseil d’administration doit porter sur les aspects des opérations suivantes :

- l’acquisition, la location et l’entretien des structures physiques utilisées pour les programmes
- la nomination et la révocation du directeur général de l’organisme
- la formulation de l’énoncé de programme
- l’approbation d’un rapport annuel portant sur le fonctionnement du programme et tenant compte de l’énoncé de mission, de la qualité des programmes et des résultats obtenus par les participants
- l’établissement de politiques et de procédures écrites à suivre
- la participation à un examen régulier et planifié des politiques et des procédures
- l’examen et l’approbation du budget annuel et du rapport financier
- la surveillance du rendement de l’organisme par rapport au budget annuel
- l’approbation de toutes les dépenses d’investissement, de l’augmentation ou de la diminution d’une composante du programme

Lignes directrices

Le conseil d’administration est un élément crucial pour ce qui est de diriger et de guider l’orientation stratégique d’un organisme et sa capacité à offrir le *programme d’Emploi et services de soutien du PSPH*. Les organismes à but non lucratif doivent compter sur un fort leadership pour apporter des changements et pour mener à bien leurs missions. Il est entendu que les conseils d’administration d’organismes à but non lucratif détiennent l’autorité suprême sur les organismes qu’ils régissent et sont responsables du rendement de l’organisme en question.

Dans la pratique, les conseils d’administration doivent assumer quatre rôles fondamentaux :

- fixer les directives à suivre
- s'assurer que l'organisme possède les ressources nécessaires
- assurer une surveillance
- procéder au recrutement et surveiller l'exercice des fonctions du directeur général de l'organisme

Le conseil d'administration peut être impliqué dans des initiatives de collecte de fonds visant à soutenir les activités de l'organisme.

Selon les pratiques exemplaires le conseil d'administration doit être composé de membres professionnels et non professionnels représentant divers groupes et organismes de la communauté. Le conseil d'administration doit tenir un nombre suffisant de réunions au cours de l'année pour assurer une direction et une surveillance appropriées des activités de l'organisme.

Document ressource

La nouvelle Loi sur la propriété condominiale entre en vigueur. Service public d'éducation et d'information juridique du Nouveau-Brunswick. Available : [Lien vers le site Web](#)

Programme de normes pour les organismes de bienfaisance et sans but lucratif canadiens (2018) publié par Imagine Canada. En ligne à :

http://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/guide_du_programme_de_normes.pdf

Norme administrative 2 – L'Administration directe du Programme

Le conseil d'administration et ses sous-comités ne doivent pas administrer directement le service, sauf en cas d'urgence.

Procédures

La première responsabilité liée aux activités d'administration directes doit appartenir à la personne (directeur général) recrutée par le conseil d'administration pour gérer le service et les autres employés de l'organisme.

Les membres du comité sont tenus à des obligations fiduciaires envers l'organisme et doivent prendre des décisions fondées sur son intérêt supérieur et non sur leur propre intérêt.

L'organisme doit avoir des règlements qui ont été approuvés en vertu des exigences de la constitution régissant l'organisation.

Lignes directrices

Le conseil d'administratif doit adopter une politique sur les conflits d'intérêts.

Norme administrative 3 – Confidentialité

L'organisme doit assurer la confidentialité des renseignements personnels qui ont été obtenus dans le cadre de la prestation du programme.

L'organisme doit se conformer à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

Procédures

Les renseignements personnels sur la santé désignent toute information identificatoire concernant une personne précise (y compris les participants, les employés et les bénévoles), sous forme écrite ou orale, tel que :

- le nom, la date de naissance, l'adresse, les coordonnées et le numéro d'assurance-maladie
- les antécédents en matière de santé physique et mentale
- l'historique de soins de santé
- les antécédents familiaux
- le nom des fournisseurs de soins de santé
- le nom du mandataire spécial
- les médicaments
- les produits, les programmes et les appareils de soins médicaux

L'organisme est responsable de protéger la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée des personnes auxquelles appartient cette information. La protection couvre tous les aspects liés à la manipulation des renseignements personnels, y compris :

- la collecte
- l'utilisation
- la communication ou l'échange
- l'entrepôt et la rétention
- la destruction sécurisée

L'organisme doit s'assurer que divers mécanismes de sécurité sont en place afin de garantir la protection des renseignements personnels. Des exemples mécanismes de sécurité incluent :

Mesures de sécurité physiques :

- un milieu de travail établi avec pour priorité la sécurité et la confidentialité
- des classeurs verrouillés et d'autres aires d'entreposage
- des systèmes d'alarme
- l'équipement mobile et les autres appareils sont entreposés de manière sécurisée lorsqu'ils ne sont pas utilisés

- une politique en matière de rangement du bureau : ne jamais laisser des documents contenant des renseignements personnels propres aux personnes sans surveillance, à la vue d'autrui

Mesures de sécurité administratives :

- des procédures en milieu de travail établi avec la priorité la protection de la vie privée garder en tête
- le personnel étant formé sur ces procédures
- le recours aux serments de confidentialité à l'intention des employés et des volontaires
- la vigilance est assurée quant à la nécessité de protéger l'information pendant et après les heures de travail
- le maintien en tout temps de la confidentialité des renseignements personnels (éviter des discussions qui peuvent identifier une personne lorsque les propos peuvent être entendus, comme à proximité d'une salle d'attente ou de la porte d'un bureau, dans les corridors, la salle du personnel, et à l'extérieur du lieu de travail, dans les cafés, les restaurants, les magasins, les ascenseurs, etc.)

Mesures de sécurité techniques :

- l'accès aux renseignements personnels est réservé uniquement aux personnes désignées qui doivent y avoir accès pour s'acquitter de leurs fonctions (registres de vérification)
- les ordinateurs, les réseaux sans fil et les appareils mobiles sont protégés par un chiffrement et des mots de passe solides
- des méthodes sécurisées liées à la communication des renseignements personnels par voie électronique (chiffrement des télécopies et courriels) sont en place pour éviter toute interception
- les déconnexions et les verrouillages sont automatiques lorsque les appareils ne sont pas utilisés
- des systèmes de suivi des documents sont mis en œuvre pour les fichiers imprimés

Un organisme doit conserver les fichiers pendant cinq ans à compter de la cessation de toute participation au programme. Après une période de cinq ans, l'organisme doit détruire les dossiers de façon à protéger la confidentialité.

Avant la destruction d'un dossier, l'organisme doit conserver un document qui indique :

- la liste des personnes dont les renseignements personnels ont été détruits
- un bref résumé du contenu du dossier
- la période sur laquelle portent les renseignements
- la méthode utilisée pour permettre la destruction sécurisée (p. ex. le déchiquetage protégé, la suppression des fichiers, etc.)
- la personne chargée de la supervision de la destruction

Norme administrative 4 – Manuels de programmes et de politiques

L'organisme doit mettre à la disposition des participants et des employés des manuels de programmes et de politiques qui se conforment à tout le moins à la législation en matière d'emploi, de santé et de sécurité et aux autres lois applicables.

Lignes directrices

La documentation type de la prestation de services peut couvrir les aspects suivants :

- l'énoncé des principes et des objectifs
- les objectifs du programme
- les critères d'admissibilité
- la description des programmes
- les méthodes d'élaboration et d'appréciation en vue d'évaluer le Plan individualisé d'emploi et de soutien (PIES)
- les procédures relatives aux griefs des participants
- les règles de confidentialité

Le manuel de politiques à l'intention du personnel peut couvrir les aspects suivants :

- les critères de recrutement
- les descriptions d'emploi
- l'attribution des tâches
- la procédure de règlement des griefs des employés
- le code de conduite
- le code relatif à la tenue vestimentaire
- les règles de confidentialité relatives à l'organisme et aux employés
- le conflit d'intérêts
- l'utilisation de la technologie – Internet, courrier électronique, médias sociaux
- les procédures disciplinaires imposées aux employés
- les heures de travail
- les congés annuels et les jours fériés
- les congés de maladie et les autres absences autorisées
- les méthodes d'évaluation du rendement
- la formation des employés
- le recours aux bénévoles
- la cessation d'emploi
- les procédures en matière de santé et de sécurité
- la prévention de la maltraitance et de la négligence

Norme administrative 5 – Rapports d'incidents

Les organismes doivent avoir des procédures écrites relatives aux incidents.

L'organisme doit immédiatement signaler au plus proche parent et au travailleur social du PSPH tout incident grave concernant un participant.

Procédures

L'organisme est responsable de réviser les procédures relatives aux incidents avec l'ensemble des participants, des membres du personnel et des bénévoles.

L'organisme doit avoir des procédures écrites relatives aux incidents qui incluent l'obligation de l'organisme à :

- signaler immédiatement au plus proche parent et au travailleur social du PSPH de tout incident grave concernant un participant. Les incidents graves comprennent une blessure ou une maladie du participant, une infraction contre autrui, un comportement inhabituel d'un participant qui nécessite le recours à la force physique et tout autre incident susceptible de nuire au bien-être émotionnel ou physique des participants
- signaler immédiatement aux autorités appropriées de toute situation caractérisée par une maltraitance ou une négligence. La maltraitance ou la négligence comprend toute maltraitance présumée à caractère physique, financier ou sexuel, les actes de cruauté mentale, la négligence ou toute combinaison de ces actes
- tenir un registre détaillé de tout incident grave, y compris: personne impliquée, lieu et heure, nom du personnel responsable présent, équipement utilisé à ce moment, type d'activité effectuée et description des services de premiers soins administrés
- s'assurer de la présence de secouristes et de trousse de premiers soins sur tout lieu de travail conformément à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (annexe A du Règlement du N.-B. 2004-130, *Règlement sur les premiers soins*)
- expliquer au personnel et aux participants des modalités à suivre en cas d'incendie
- afficher les mesures d'évacuation dans un langage simple
- l'exécution périodique d'exercices d'évacuation en cas d'incendie pour veiller à ce que les participants quittent le bâtiment en un temps minimal

Norme administrative 6 – Exigences pour les employés

L'organisme doit s'assurer que tous les employés possèdent les compétences et les connaissances requises pour offrir le programme, comme il est expliqué en détail dans les normes de programme.

Procédures

Les employés doivent être recrutés et sélectionnés au moyen d'un processus impartial et consistant qui se conforme, au minimum, à la législation sur les droits de la personne.

Les qualifications demandées au personnel offrant des services directs doivent reposer sur l'état actuel des connaissances dans le domaine des services à la personne, y compris un diplôme en services communautaires ou l'équivalent.

Les qualifications demandées au personnel de direction doivent reposer sur l'état actuel des connaissances dans le domaine des services à la personne et des pratiques organisationnelles, y compris un diplôme en services communautaires ou l'équivalent.

Tous les membres du personnel doivent avoir reçu une formation ou recevra une formation en :

- valorisation du rôle social
- soutien comportemental (e.g. intervention de crise non violente, Mandt)
- planification centrée sur la personne
- planification et livraison des programmes
- programmes d'emploi pour les personnes ayant un handicap

Il est crucial que les employés possèdent des connaissances fondamentales à supporter les personnes ayant un handicap à établir des relations, à la planification de l'emploi, au soutien en milieu de travail et à la production de rapports axée sur les résultats. De plus, tous les membres du personnel occupant des postes de gestion devraient posséder une expérience en supervision.

Les membres du personnel qui ne possèdent pas les qualifications requises doivent disposer d'un plan de formation qui précise comment ils obtiendront les qualifications minimales à l'issue d'une période déterminée.

L'organisme devra fournir une description d'emploi écrite pour tous les postes du programme. Au minimum, les descriptions d'emploi doivent comprendre les responsabilités liées au poste et les liens hiérarchiques auquel l'employé doit se rapporter. L'organisme devra revoir périodiquement les descriptions d'emploi pour s'assurer que le programme répond aux besoins des personnes servies.

Tout le personnel de l'organisme doit se conformer aux dispositions de la norme administrative 8 – Vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social.

Tout le personnel de la prestation des programmes doit détenir un certificat valide de secourisme et de réanimation cardiorespiratoire;

Norme administrative 7 – Services de soutien sociaux non rémunérés

L'organisme doit avoir des politiques et procédures qui définissent l'utilisation des services de soutien sociaux non rémunérés dans le cadre du programme.

Procédures

Si l'organisme utilise des services de soutien sociaux non rémunérés, l'organisme devra :

- éviter de remplacer les employés réguliers par des personnes non rémunérées
- disposer d'une couverture d'assurance visant les personnes offrant les services de soutien non rémunérés impliquées dans les activités du programme
- suivre un processus de sélection obligatoire (voir la norme administrative 8 – Vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social)
- sélectionner les membres des services de soutien non rémunérés en fonction de leurs compétences
- disposer de lignes directrices précises concernant la participation efficace au programme afin de soutenir la philosophie du programme

Lignes directrices

Il est important que les membres offrant des services de soutien non rémunérés assistent à une séance d'information sur l'organisme, ses politiques et pratiques, et reçoivent une formation adaptée à leurs rôles et besoins.

L'organisme devrait reconnaître et souligner la contribution des membres offrant des services de soutien non rémunérés.

Norme administrative 8 – Vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social

L'organisme doit procéder aux vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social pour tous les employés, étudiants et bénévoles avant leur participation au programme.

Les vérifications du casier judiciaire et du dossier de Développement social devront être mises à jour au minimum tous les cinq (5) ans ou conformément à la politique en vigueur.

Procédures

L'organisme doit obtenir et conserver une copie de la vérification du casier judiciaire et de la vérification du dossier de Développement social pour tous les employés et les membres offrant des services de soutien non rémunérés.

Les responsables, les employés et les bénévoles doivent se soumettre à une vérification du dossier de Développement social au moins tous les cinq (5) ans et lorsqu'on a des motifs de croire qu'un individu a un dossier au ministère relativement à une contravention décrite au paragraphe 1.2 de la Directive sur la vérification du dossier de Développement social et du casier judiciaire.

Si la vérification du dossier de Développement social ne révèle aucune contravention, on peut procéder à la vérification du casier judiciaire. La vérification du casier judiciaire doit être effectuée au moins tous les (5) ans et lorsqu'on a des motifs de croire qu'un individu a été déclaré coupable d'une infraction criminelle.

Lignes directrices

La politique et les procédures relatives à la vérification du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social ont été élaborées afin d'assurer que les programmes et services financés ou approuvés par Développement social établissent et maintiennent des pratiques protégeant les enfants et les adultes vulnérables contre la maltraitance physique, sexuelle ou financière par des personnes associées à de tels services.

Norme administrative 9 – Évaluation du rendement des employés et perfectionnement professionnel

L'organisme doit s'assurer que tous les nouveaux employés suivent une séance d'orientation dans les deux semaines suivant leur entrée en fonction.

L'organisme doit s'assurer que tous les employés :

- participent à une évaluation du rendement à la fin de la période de probation fixée par l'organisme
- font l'objet d'une évaluation annuelle de rendement qui comprend une appréciation écrite du rendement professionnel et un plan de perfectionnement professionnel qui seront révisés avec l'employé

Procédures

La séance d'orientation devra comprendre l'objet, les principes du programme et tous les aspects figurant dans les manuels de programmes et de politiques.

Chaque employé doit faire l'objet d'une évaluation du rendement une fois par année. Les évaluations peuvent avoir lieu plus fréquemment. Le conseil d'administration est responsable de procéder à l'évaluation du rendement du directeur général. Le document d'évaluation du rendement devra être placé au dossier de l'employé et une copie devra être remise à l'employé.

L'organisme doit s'assurer que tous les employés ont:

- une copie de l'évaluation de leur rendement et une copie du plan de perfectionnement professionnel
- des activités de perfectionnement professionnel qui sont distinctes de leurs activités de supervision et qui peuvent être fournies par des ressources externes
- un document écrit de leurs activités de formation, y compris une description de l'activité de formation et de sa pertinence quant à l'amélioration du rendement professionnel
- un plan de perfectionnement professionnel qui est révisé en fonction des résultats de l'évaluation annuelle

Lignes directrices

Le conseil d'administration devrait jouer un rôle actif et encourager le personnel à participer aux activités de perfectionnement professionnel.

Norme administrative 10 – Dossiers des employés

L'organisme doit tenir un dossier personnel de chaque employé.

Procédures

L'organisme doit veiller à ce que les dossiers des employés soient conservés dans la plus stricte confidentialité.

L'organisme doit tenir un dossier personnel de chaque employé, en tant que document contenant des données sur l'employé et des renseignements liés à l'emploi, y compris :

- les renseignements identificatoires (nom, adresse, numéro d'assurance sociale, etc.)

- les études et l'expérience
- les copies des vérifications du casier judiciaire et la vérification du dossier de Développement social (initial, puis tous les cinq ans)
- la date d'entrée en fonction
- le plan de travail ou les objectifs de rendement
- le document de l'évaluation annuelle du rendement
- les activités de perfectionnement professionnel
- toute correspondance pertinente
- les copies du certificat de secourisme et de réanimation cardiorespiratoire
- le formulaire sur la confidentialité dûment signé
- la date de cessation d'emploi

L'organisme doit conserver le dossier de l'employé pendant cinq ans suivant la date de cessation d'emploi. Après cinq ans, l'organisme doit détruire l'information contenue dans le dossier en suivant une méthode conforme à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Voir la *norme administrative 3 – Confidentialité*.

Norme administrative 11 – Dossiers des participants

L'organisme doit tenir un dossier de tous les membres participant au programme.

Procédures

L'organisme doit veiller à ce que les dossiers des participants soient conservés dans la plus stricte confidentialité.

L'organisme doit tenir un dossier de chaque participant en tant que document faisant état de leur participation au programme, incluant :

- les renseignements identificatoires (nom, date de naissance, numéro d'assurance sociale, adresse, coordonnées du plus proche parent, etc.)
- le nom et l'adresse des parents, du tuteur légal ou du plus proche parent
- la date de début de participation au programme
- le nom du travailleur social du PSPH
- le document du PIES pendant toute la durée de participation au programme
- les données médicales pertinentes (allergies, médicaments, etc.)
- les rapports d'incidents, le cas échéant (voir la *norme administrative 5 – Déclaration des incidents*)
- la date de fin de participation au programme

L'information figurant dans les documents doit être seulement accessible aux employés autorisés, au personnel de Développement social et à la personne concernée, si elle en fait la demande. L'organisme doit conserver le dossier du participant pendant cinq ans suivant la date de cessation de la participation au programme. Après cinq ans, l'organisme doit détruire le dossier en suivant une méthode conforme à *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et à la *Loi*

sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé. Voir la Norme administrative 3 – Confidentialité.

Lignes directrices

Les directives générales liées à la prise de notes destinées au dossier d'un participant devraient :

- consigner l'information de manière objective et s'en tenir aux faits
- consigner l'information au moment où le service est offert
- être bref tout en apportant les faits importants
- éviter la répétition de l'information
- éviter les clichés et le jargon
- décrire le comportement et éviter l'emploi d'adjectifs vagues ou superflus
- consigner suffisamment d'information pour permettre de justifier la prestation continue de services
- consigner l'information exigée pour soutenir le PIES

Norme administrative 12 – Responsabilisation relative au programme

L'organisme doit produire des états financiers annuels complets conformément à un cadre comptable acceptable, comme défini par les Comptables professionnels agréés du Canada.

L'organisme doit s'assurer que le nombre d'employés doit être en fonction des besoins de soutien et du nombre de participants servis. Il faut au moins deux membres du personnel pour assurer la surveillance en cas d'urgence.

Procédures

Développement social est responsable de :

- soutenir l'élaboration du *programme Emploi et services de soutien du PSPH* en fonction des services nécessaires et de la disponibilité des ressources financières
- fournir un financement aux organismes établis d'après des ententes de services mutuels et d'après la conformité aux services de programme
- rédiger des contrats avec les organismes qui ont été approuvés pour fournir le programme

L'organisme doit avoir un budget annuel comprenant les caractéristiques suivantes :

- les coûts directs de service pour les participants desservis
- le salaire des employés
- les programmes de perfectionnement des employés
- les frais d'entretien de l'installation (si l'organisme en est propriétaire de l'installation)
- les frais d'administration
- listes des sources de revenu projetées

Les documents financiers de l'organisme doivent préciser en détail toutes les revenus et les dépenses associées au programme. L'organisme doit tenir des documents financiers distincts liés

au programme *Emploi et services de soutien du PSPH* et les différencier de tout autre programme exploité par l'organisme ou par le conseil d'administration. L'organisme doit conserver les reçus en tant que justificatifs des dépenses.

L'organisme est responsable de fournir une copie du rapport financier annuel au Ministère de Développement social. Le ministère du Développement social peut exiger une vérification des documents financiers. Voir la norme *administrative 15 – Responsabilisation relative aux programmes et surveillance*.

La composition des effectifs doit être suffisamment souple pour permettre à l'organisme de fournir des services en communauté et/ou de répondre aux besoins précis des individus.

Norme administrative 13 – Assurance

Chaque organisme doit avoir souscrit une couverture d'assurance pour tous les aspects des opérations.

Procédures

L'organisme doit être souscrit à une assurance pour couvrir les risques suivants :

- une assurance contre la perte, les dommages ou la destruction de biens matériels appartenant à l'organisme, aux employés et aux participants attribuables aux incendies, aux inondations, au vandalisme ou au vol
- une assurance-responsabilité pour les employés, les participants et les tierces parties en cas d'accident ou d'incident quelconque sur les lieux
- une assurance-responsabilité pour les tierces parties et les participants qui se déplacent dans un véhicule appartenant à l'organisme et utiliser par un employé ou un représentant de l'organisme dans le cadre des activités de l'organisme
- toute autre couverture d'assurance déterminée comme étant essentielle à la livraison de service du programme

L'organisme doit fournir une preuve d'assurance pendant le processus d'examen annuel. Voir la norme *administrative 15 – Responsabilisation relative aux programmes et surveillance*.

Lignes directrices

Il est important que l'organisme ou l'employé informe la compagnie d'assurance en présentant une description claire des activités menées auprès de personnes ayant un handicap, car une couverture supplémentaire pourrait être requise.

L'organisme doit s'assurer que les membres du personnel qui utilisent leur véhicule privé pour transporter les participants aux activités liées à leur participation au sein de l'organisme soient avisés de la nécessité d'avoir les avantages d'une assurance-responsabilité pour couvrir de telles activités.

Les conseils d'administration devraient aussi connaître les avantages d'une assurance-responsabilité visant les conseils d'administration.

Norme administrative 14 – Exigences en matière d’installations

L’organisme doit s’assurer que toute installation utilisée afin de fournir des programmes s’inscrivant dans le programme Emploi et services de soutien du PSPH :

- se conforme aux codes provinciaux et municipaux en matière de bâtiment et de zonage
- préserve la sécurité physique et est exempt de tout risque sanitaire
- respecte les règlements concernant la santé et la sécurité au travail et les règlements de sécurité incendie du gouvernement provincial et des bureaux régionaux des ministères
- veille à ce que l’équipement de protection (p. ex. casque de sécurité, gants, etc.) soit utilisé lorsque la situation l’exige
- est adéquate pour le nombre de personnes présentes au quotidien et pour les activités qui y sont menées
- adhère aux normes de conception de l’accessibilité en fournissant un espace qui est sans obstacle
- dispose d’un espace séparé et privé pour les questions d’ordre confidentiel

Voir la *norme administrative 3 – Confidentialité* et la *norme administrative 5 – Déclaration des incidents*.

Lignes directrices

Les programmes peuvent être offerts sur un lieu géré par l’organisme (locaux loués ou acquis) ou dans un lieu situé dans la communauté. Il est important que l’organisme tienne compte de la sûreté, de la sécurité et du confort des participants, qui sont influencés par l’emplacement, la conception et l’entretien de l’espace physique utilisé pour les programmes.

Norme administrative 15 – Responsabilisation relative aux programmes et surveillance

L’organisme doit fournir au ministère du Développement social des rapports biannuels qui contiennent le nombre de personnes desservis et les indicateurs de résultats en fonction du PIES des participants.

Les représentants de l’organisme et du ministère du Développement social doivent procéder à un examen annuel du programme.

Procédures

L’objectif de l’examen est d’évaluer ce qui suit :

- la conformité des services offerts aux normes de programme et à l’entente de service
- la tenue de documentation conformément aux normes du programme
- les installations utilisées pour les programmes

L’examen annuel doit comprendre une visite de représentant ministériel aux de l’organisme.

Lignes directrices

Il est essentiel que les organismes examinent, déclarent et révisent leur valeur, leurs activités, la raison d'être de la prestation des services et les résultats attendus afin de pouvoir mesurer le succès et pour renforcer et élaborer des services qui favorisent de meilleurs résultats et de meilleures conditions de vie pour les personnes bénéficiant du programme.

L'organisme doit s'assurer que tous les programmes sont évalués régulièrement. Les rapports doivent indiquer le nombre de participants desservis, les progrès des participants dans la réalisation de leurs objectifs et les détails des objectifs atteints. Ces rapports sont soumis au ministère du Développement social de façon biannuel ou lorsqu'ils sont demandés.

Les visites de surveillance peuvent avoir lieu entre les périodes d'examen annuelles.

Se référer *Indicateurs d'emploi d'abord document pour les organismes*.