

CASE MANAGEMENT MENTORSHIP PROGRAM HANDBOOK

ENGLISH

FRENCH





Case Management Mentorship Program Mentorship Handbook

A Guide for Mentors and Mentees



**Centre for
Newcomers**

125, 565 - 36 Street NE
Calgary, AB T2A 6K3

www.centrefornewcomers.ca

Funded by:



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Welcome



Welcome to the Case Management Mentorship Program! We are pleased to have you join this meaningful journey of professional growth, knowledge sharing, and collaborative learning.

Whether you are serving as a mentor or participating as a mentee, your role is essential to the success of the program.

Mentors bring valuable experience, insight, and guidance, while mentees contribute curiosity, fresh perspectives, and a commitment to professional development. Together, mentors and mentees create a supportive environment that encourages meaningful dialogue, skill development, and mutual growth.

This handbook serves as a resource for navigating the mentorship experience. It outlines program expectations, roles and responsibilities, mentorship best practices, communication guidelines, and tools to support productive and respectful mentoring relationships. It is intended to help participants establish clear goals, maintain effective communication, and maximize the benefits of the mentorship experience.

We encourage all participants to approach the mentorship relationship with openness, professionalism, respect, and a willingness to learn from one another. By investing time in these conversations and connections, you contribute not only to your own development but also to the growth and strength of the case management profession.

Thank you for your commitment to learning, leadership, and professional excellence. We look forward to supporting you throughout your mentorship journey and building a lasting community of learning and professional excellence.

Warm regards,

The Case Management Mentorship Program Team

Table of Contents



PROGRAM OVERVIEW

• Program Goals and Objectives	1
• Guiding Principles	2
• Expected Outcomes	3
• Program Timeline	3
• Mentorship Model and Structure	3



THE MENTORSHIP RELATIONSHIP

• Becoming a Mentor	4
• Becoming a Mentee	4
• Roles and Responsibilities	5
• Establishing Goals and Expectations	6
• Communication and Collaboration	6
• Confidentiality and Professional Conduct	7
• Tips for Success	7



MENTORSHIP ROADMAP

• Session 1: National Case Management Framework and Standard Practices	8
• Session 2: Assessment Methods and Service Planning	10
• Session 3: Trauma-Informed and Strength-Based Practice	13
• Session 4: Wrap-Around Services, Self-Sufficiency, and Systems Navigation	16
• Session 5: Outcomes Measurement, Follow-Up, and Promising Practices	19



PROGRAM COMPLETION

• Reflection and Evaluation	22
• Celebrating Achievements	22
• Continuing Professional Connections and Growth	22



Program Overview

Program Goals and Objectives

The Case Management Mentorship Program connects IRCC-funded case management practitioners with experienced mentors to strengthen case management practices through knowledge sharing and peer learning. Through meaningful mentor-mentee partnerships, the program aims to foster learning, enhance professional confidence, and promote best practices in case management.

The objectives of the program are to:

- ✓ Support the professional development of both mentors and mentees.
- ✓ Facilitate the sharing of knowledge, skills, and practical experience.
- ✓ Strengthen core case management competencies and professional practice.
- ✓ Encourage reflective learning, critical thinking, and continuous improvement.
- ✓ Foster professional connections and a supportive community of practice.
- ✓ Promote effective communication, collaboration, and leadership skills.
- ✓ Support participants in achieving individualized learning and career development goals.



By participating in this program, mentors and mentees contribute to a culture of learning and professional excellence that benefits individuals, organizations, and the communities they serve.



Program Overview

Guiding Principles

The Case Management Mentorship Program is guided by a set of principles that support meaningful learning, professional growth, and respectful collaboration. These principles provide the foundation for all mentor-mentee interactions and help create a positive and productive mentorship experience.



Mutual Respect: Mentors and mentees value each other's experiences, perspectives, knowledge, and contributions. All interactions should be characterized by professionalism, courtesy, and respect.



Open Communication: Honest, respectful, and constructive communication fosters understanding, strengthens relationships, and supports professional development.



Collaboration and Shared Learning: Mentorship is a partnership that encourages the exchange of knowledge, ideas, and experiences. Both mentors and mentees contribute to and benefit from the learning process.



Professionalism and Integrity: Participants are expected to demonstrate ethical behaviour, maintain professional boundaries, and uphold the standards and values of the case management profession.



Trust and Psychological Safety: A successful mentorship relationship is built on trust. Participants should feel comfortable asking questions, sharing experiences, discussing challenges, and seeking guidance in a supportive environment.



Confidentiality: Information shared within the mentorship relationship should be treated with discretion and respect, while adhering to organizational policies, privacy requirements, and professional standards.



Accountability and Commitment: Mentors and mentees share responsibility for the success of the mentorship relationship by honouring commitments, preparing for meetings, and actively engaging in the process.



Continuous Learning and Growth: Mentorship promotes lifelong learning, reflective practice, and continuous professional development. Participants are encouraged to embrace opportunities for growth, feedback, and skill enhancement.



Program Overview

Expected Outcomes

Through participation in the Case Management Mentorship Program, mentors and mentees will strengthen their knowledge, skills, and confidence in case management practice. Participants will develop a deeper understanding of the National Case Management Framework, ethical and professional standards, assessment and service planning approaches, trauma-informed and strength-based practices, and systems navigation. The program will support the application of effective documentation, goal setting, monitoring, and outcomes measurement strategies while fostering reflective practice, collaboration, and continuous learning. By the conclusion of the program, participants will have developed practical tools, enhanced professional competencies, and established meaningful professional connections that contribute to improved case management practice and positive client outcomes.

Program Timeline

The Case Management Mentorship Program spans five months, with one mentorship session held each month. Participants will progress through a structured learning journey focused on developing case management knowledge, skills, and professional competencies. Each session includes guided discussions, reflection activities, and practical applications that support ongoing professional growth.

Mentorship Model and Structure

The Case Management Mentorship Program is offered annually as a national virtual cohort. Over five months, participants take part in five structured mentorship sessions led by experienced sector leaders and subject matter experts, fostering professional growth, peer learning, and knowledge exchange. To support participant learning and program effectiveness, the program includes ongoing monitoring and evaluation activities, including progress check-ins, a midpoint evaluation, and a final reflection. Participant feedback is used to assess outcomes, identify opportunities for improvement, and strengthen future program delivery.



The Mentorship Relationship

The mentorship relationship is the foundation of the Case Management Mentorship Program. Built on trust, mutual respect, open communication, and a shared commitment to learning, the relationship creates opportunities for professional growth, knowledge exchange, and reflective practice. While mentors and mentees have distinct roles, both contribute to a collaborative learning environment that supports the development of case management knowledge, skills, and confidence.



Becoming a Mentor

Mentors are experienced case management professionals who are committed to supporting the growth and development of others. They serve as guides, coaches, and role models, offering practical insights, encouragement, and perspectives gained through professional experience.

Mentors participating in this program typically:

- Have practical experience delivering case management services under an IRCC contribution agreement for at least three years.
- Are in good standing within their organization.
- Demonstrate strong communication, coaching, and interpersonal skills.
- Are willing to share knowledge, experiences, and promising practices in a supportive and non-judgmental manner.
- Are committed to client-centered, ethical, and professional practice.
- Have the support or endorsement of their supervisor, where applicable.

Becoming a Mentee

Mentees are case management professionals who are committed to strengthening their knowledge, skills, and confidence through mentorship and professional development. Successful mentees approach the mentorship relationship with curiosity, openness, and a willingness to learn from the experiences and insights of others.

Mentees participating in this program typically:

- Are involved in delivering case management services within an organization that has a case management contribution agreement with IRCC.
- Have obtained supervisor approval to participate in mentorship sessions.
- Demonstrate an interest in developing their case management knowledge and skills.
- Are open to receiving guidance, coaching, and constructive feedback.
- Show a commitment to continuous learning and professional growth.



The Mentorship Relationship

Roles and Responsibilities

A successful mentorship relationship is built on shared commitment and accountability. Both mentors and mentees contribute to creating a positive and productive learning experience.

Mentors are expected to:

- Share knowledge, experiences, and practical insights.
- Support goal setting and professional development.
- Provide constructive feedback and encouragement.
- Foster critical thinking and reflective practice.
- Maintain professionalism and appropriate boundaries.
- Promote a respectful and inclusive learning environment.
- Promote diversity, inclusion, and cultural responsiveness by valuing diverse perspectives, facilitating respectful dialogue, and creating a safe and welcoming space for all participants.

A mentor's role is to guide and support rather than supervise or evaluate. Effective mentorship is grounded in collaboration, curiosity, and a commitment to helping others succeed.

Mentees are expected to:

- Take an active role in learning and development.
- Prepare for mentorship meetings.
- Communicate goals, challenges, and learning needs.
- Remain open to feedback and new perspectives.
- Follow through on agreed-upon action items.
- Demonstrate accountability and professionalism.

The most successful mentees actively engage in the mentorship process and take responsibility for their continued growth and development.



The Mentorship Relationship

Establishing Goals and Expectations

Clear goals and expectations contribute to a productive mentorship experience. At the start of each session, mentors and mentees should discuss what they hope to achieve from the session and how they will work together.

Goals may focus on:

- Strengthening case management competencies.
- Increasing confidence in practice.
- Enhancing leadership and professional skills.
- Applying new approaches and promising practices.
- Achieving individual professional development objectives.

Participants are encouraged to revisit goals regularly and adjust them as learning needs evolve throughout the program.

Communication and Collaboration

Effective communication is essential to a successful mentorship relationship. Open, respectful, and consistent communication supports trust, strengthens collaboration, and creates meaningful learning opportunities.

Mentors and mentees should:

- Communicate honestly and respectfully.
- Practice active listening.
- Ask thoughtful questions.
- Share perspectives and experiences openly.
- Provide and receive feedback constructively.
- Address challenges or concerns in a timely manner.

Regular communication helps maintain momentum, strengthen the relationship, and support progress toward learning goals.



The Mentorship Relationship

Confidentiality and Professional Conduct

Trust is fundamental to the mentorship relationship. Participants are expected to maintain confidentiality and demonstrate professionalism in all interactions.

Mentors and mentees should:

- Respect the privacy of discussions and shared experiences.
- Protect confidential client, organizational, and personal information.
- Adhere to organizational policies and professional standards.
- Maintain appropriate professional boundaries.
- Demonstrate integrity, respect, and ethical conduct.
- Foster an inclusive and psychologically safe learning environment.

Any information shared within the mentorship relationship should be treated with discretion and handled in accordance with applicable privacy and confidentiality requirements.

Tips for Success

The most effective mentorship relationships are built on trust, engagement, and shared commitment. To maximize the mentorship experience:

- Be open to learning and new perspectives.
- Come prepared for meetings and discussions.
- Honour commitments and agreed-upon timelines.
- Communicate regularly and respectfully.
- Seek and provide constructive feedback.
- Celebrate progress and learning achievements.
- Remain flexible and adaptable as goals evolve.
- Approach the relationship with curiosity, professionalism, and mutual respect.

When mentors and mentees actively invest in the relationship, they create a meaningful learning experience that supports professional growth, strengthens case management practice, and contributes to positive outcomes for the individuals and communities they serve.



Mentorship Roadmap:

Five-Session Framework



Session 1: National Case Management Framework and Standard Practices



Duration: 1.5 hours



Note: The activities and discussion prompts provided under this roadmap are intended to guide mentorship conversations. Facilitators are encouraged to adapt the content, add relevant examples, and tailor discussions to the needs, experiences, and interests of participants while ensuring the learning objectives for each session are achieved.



Learning Objectives

By the end of this session, participants will:

- ✓ Understand the National Case Management Framework.
- ✓ Review ethics and professional responsibilities.
- ✓ Identify key case management competencies.
- ✓ Explore promising practices.
- ✓ Complete an organizational self-assessment



Session Output

- ✓ Completed Organizational Self-Assessment
- ✓ Identified Learning Priorities
- ✓ Established Mentorship Goals and Expectations for the Program



Session 1 Activities

1

Welcome and Introductions (15 minutes)

- Introduce mentors and mentees.
- Discuss mentorship expectations and learning goals.
- Review the session objectives and structure.



Discussion Prompts

- What motivated you to join this mentorship program?
- What are your goals for the next five months?
- What strengths and experiences do you bring to the group?

2

Framework, Ethics, and Competencies (35 minutes)

- Overview of the National Case Management Framework.
- Review ethical and professional responsibilities.
- Discuss core case management competencies.



Discussion Prompts

- How does the framework guide your practice?
- Which competencies are your greatest strengths?
- Which areas would you like to develop?

3

Promising Practices and Self-Assessment (30 minutes)

- Explore effective and promising practices in case management.
- Complete and reflect on the organizational self-assessment.



Discussion Prompts

- What practices are working well in your organization?
- What opportunities for improvement have you identified?
- How can this mentorship program support your development goals?

4

Reflection and Next Steps (10 minutes)

- Identify key takeaways.
- Confirm individual learning priorities for Session 2.



Mentorship Roadmap:

Five-Session Framework



Session 2: Assessment Methods and Service Planning



Duration: 1.5 hours



Note: The activities and discussion prompts provided under this roadmap are intended to guide mentorship conversations. Facilitators are encouraged to adapt the content, add relevant examples, and tailor discussions to the needs, experiences, and interests of participants while ensuring the learning objectives for each session are achieved.



Learning Objectives

By the end of this session, participants will:

- ✓ Review assessment methodologies used in case management.
- ✓ Explore alignment with the NAARS approach.
- ✓ Develop effective service planning skills.
- ✓ Enhance case documentation practices.
- ✓ Strengthen client-centered goal-setting approaches.



Session Output

- ✓ Reflection on current assessment and service planning practices.
- ✓ Identified opportunities for improving case documentation.
- ✓ One professional development action item to implement before Session



Session 2 Activities

1

Welcome and Introductions (15 minutes)

- Introduce mentors and mentees.
- Review progress on individual learning goals.
- Review the session objectives and structure.



Discussion Prompts

- What was your key takeaway from Session 1?
- What strengths and challenges have you observed in your current assessment and service planning processes?
- What would you like to learn or explore further during today's session?

2

Assessment Methods and NAARS Alignment (30 minutes)

- Review key assessment principles and methodologies.
- Explore how assessments inform service planning.
- Discuss alignment between case management assessments and NAARS.



Discussion Prompts

- What tools or approaches do you currently use to assess client needs?
- How do you identify client strengths, barriers, and priorities?
- What challenges do you encounter during the assessment process?

3

Service Planning and Goal Setting (25 minutes)

- Examine elements of an effective service plan.
- Discuss collaborative and client-centered goal setting.
- Explore strategies for monitoring progress and adapting plans.



Discussion Prompts

- What practices are working well in your organization?
- What opportunities for improvement have you identified?
- How can this mentorship program support your development goals?



Session 2 Activities

4

Case Documentation and Reflection (15 minutes)

- Review documentation best practices.
- Discuss the importance of accurate, objective, and timely case notes.
- Reflect on examples and lessons learned from practice.



Discussion Prompts

- What documentation practices work well within your organization?
- What challenges do you face with case documentation?
- How can documentation better support client outcomes and continuity of care?

5

Reflection and Next Steps (5 minutes)

- Identify one area for improvement in assessment, service planning, or documentation.
- Establish an action item to implement before the next session.



Mentorship Roadmap:

Five-Session Framework



Session 3: Trauma-Informed and Strength-Based Practice



Duration: 1.5 hours



Note: The activities and discussion prompts provided under this roadmap are intended to guide mentorship conversations. Facilitators are encouraged to adapt the content, add relevant examples, and tailor discussions to the needs, experiences, and interests of participants while ensuring the learning objectives for each session are achieved.



Learning Objectives

By the end of this session, participants will:

- ✓ Apply trauma-informed principles in case management practice.
- ✓ Strengthen culturally responsive approaches to service delivery.
- ✓ Use strength-based approaches when working with clients.
- ✓ Improve engagement with vulnerable newcomers.
- ✓ Review and reflect on case studies from practice.



Session Output

- ✓ Trauma-Informed Practice Checklist
- ✓ Engagement Action Plan
- ✓ Identified strategies for strengthening culturally responsive and strength-based case management practices.



Session 3 Activities

1

Welcome and Introductions (15 minutes)

- Introduce mentors and mentees.
- Reflect on learning and action items from Session 2.
- Review the session objectives and structure.



Discussion Prompts

- What was your key takeaway from Session 2?
- What challenges have you encountered when supporting clients with complex needs?
- What do you hope to gain from today's trauma-informed, strengths-based discussion?

2

Trauma-Informed Practice (25 minutes)

- Review the principles of trauma-informed care.
- Explore the impact of trauma on client engagement and service delivery.
- Discuss strategies for creating safe, respectful, and empowering interactions.



Discussion Prompts

- What does trauma-informed practice look like in your role?
- How can case managers promote safety, trust, and client choice?
- What challenges have you encountered when supporting clients with complex needs?

3

Strength-Based and Culturally Responsive Practice (25 minutes)

- Explore approaches that recognize client strengths, resilience, and capacity.
- Discuss cultural humility and culturally responsive service delivery.
- Share strategies for building effective relationships with diverse newcomer populations.



Discussion Prompts

- How do you identify and build on client strengths?
- How does culture influence client goals, decisions, and service needs?
- What practices help foster trust and engagement?



Session 3 Activities

4

Case Study Discussion (20 minutes)

- Review a case scenario involving a vulnerable newcomer.
- Apply trauma-informed and strength-based approaches to case planning and engagement.
- Discuss lessons learned and promising practices.



Discussion Prompts

- What strengths can be identified in this case?
- What barriers or challenges may affect engagement?
- How would you apply trauma-informed principles in this situation?

5

Reflection and Next Steps (5 minutes)

- Identify one practice or strategy to implement before the next session.
- Reflect on key takeaways and opportunities for growth.



Mentorship Roadmap:

Five-Session Framework



Session 4: Wrap-Around Services, Self-Sufficiency, and Systems Navigation



Duration: 1.5 hours



Note: The activities and discussion prompts provided under this roadmap are intended to guide mentorship conversations. Facilitators are encouraged to adapt the content, add relevant examples, and tailor discussions to the needs, experiences, and interests of participants while ensuring the learning objectives for each session are achieved.



Learning Objectives

By the end of this session, participants will:

- ✓ Coordinate multi-sector services to meet complex client needs.
- ✓ Address social determinants of health affecting client outcomes.
- ✓ Strengthen community partnerships and referral networks.
- ✓ Support service delivery in rural and remote communities.
- ✓ Enhance newcomer self-sufficiency planning.



Session Output

- ✓ Community Resource Map
- ✓ Partnership Action Plan
- ✓ Identified strategies for strengthening service coordination and supporting newcomer self-sufficiency.

Session 4 Activities

1

Welcome and Introductions (15 minutes)

- Introduce mentors and mentees.
- Reflect on learning and action items from Session 3.
- Review the session objectives and structure.



Discussion Prompts

- What was your most significant learning from Session 3?
- What barriers do clients commonly face when accessing services in your community?
- What community partnerships or resources have been most valuable in supporting client outcomes?

2

Wrap-Around Services and Systems Navigation (25 minutes)

- Explore coordinated approaches to addressing complex client needs.
- Discuss effective referrals and service integration.
- Examine the role of case managers in helping clients navigate multiple systems and services.



Discussion Prompts

- What barriers do clients commonly face when accessing services?
- How do you coordinate services across sectors?
- What strategies support effective systems navigation?

3

Social Determinants of Health and Self-Sufficiency Planning (25 minutes)

- Review factors that influence newcomer well-being and integration.
- Discuss approaches that promote client independence and self-sufficiency.
- Explore strategies for empowering clients through goal-setting and resource planning.



Discussion Prompts

- Which social determinants most impact the clients you serve?
- How do you support clients in developing self-sufficiency goals?
- What strategies have been effective in fostering client independence?



Session 4 Activities

4 Community Partnerships and Rural Service Delivery (20 minutes)

- Identify opportunities to strengthen community partnerships.
- Explore challenges and promising practices in rural and remote service delivery.
- Discuss strategies for expanding access to services and supports.



Discussion Prompts

- Which community partnerships have been most valuable to your work?
- What gaps exist in your local service network?
- How can organizations improve support for clients in rural or remote communities?

5 Reflection and Next Steps (5 minutes)

- Identify one partnership or resource-building opportunity to explore before the next session.
- Reflect on key learnings and opportunities to strengthen systems navigation practices.



Mentorship Roadmap:

Five-Session Framework



Session 5: Outcomes Measurement, Follow-Up, and Promising Practices



Duration: 1.5 hours



Note: The activities and discussion prompts provided under this roadmap are intended to guide mentorship conversations. Facilitators are encouraged to adapt the content, add relevant examples, and tailor discussions to the needs, experiences, and interests of participants while ensuring the learning objectives for each session are achieved.



Learning Objectives

By the end of this session, participants will:

- ✓ Develop case management outcome measures.
- ✓ Strengthen monitoring and follow-up processes.
- ✓ Apply quality improvement approaches to service delivery.
- ✓ Identify and share promising practices.
- ✓ Provide feedback for future program development.



Session Output

- ✓ Organizational Action Plan
- ✓ Outcome Measurement Tool
- ✓ Promising Practices Summary



Session 5 Activities

1

Welcome and Introductions (15 minutes)

- Introduce mentors and mentees.
- Reflect on learning and action items from Session 4.
- Review the session objectives and structure.



Discussion Prompts

- How do you measure client progress and success in your case management practice?
- What challenges have you experienced with outcome measurement, monitoring, or follow-up?
- What promising practice or key lesson would you share with others to improve client outcomes?

2

Outcomes Measurement and Monitoring (25 minutes)

- Explore methods for measuring client and program outcomes.
- Discuss indicators of successful case management interventions.
- Review strategies for ongoing monitoring and follow-up.



Discussion Prompts

- How do you currently measure client progress and outcomes?
- What indicators best demonstrate client success?
- What challenges do you face in monitoring outcomes?

3

Quality Improvement and Promising Practices (25 minutes)

- Review approaches to continuous quality improvement.
- Share effective practices, tools, and lessons learned.
- Discuss strategies for embedding promising practices into service delivery.



Discussion Prompts

- What practices have had the greatest impact on client outcomes?
- What improvements would strengthen your organization's case management services?
- How can promising practices be shared across organizations?



Session 5 Activities

4

Reflection and Program Feedback (20 minutes)

- Reflect on learning and professional growth throughout the mentorship program.
- Identify key takeaways, achievements, and future development priorities.
- Provide feedback to support program enhancement and future guideline development.



Discussion Prompts

- What has been your most significant learning from this mentorship experience?
- How has your practice evolved over the past five months?
- What recommendations would you make for future mentorship cohorts?

5

Closing and Next Steps (5 minutes)

- Celebrate accomplishments and contributions.
- Discuss opportunities for continued professional development and networking.
- Conclude the mentorship relationship.



Program Completion

As participants approach the end of the mentorship program, it is important to reflect on accomplishments, celebrate growth, and plan for future success. Program completion marks the conclusion of the formal mentorship while opening the door to continued professional development and connections.

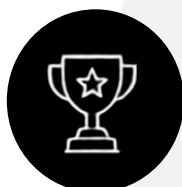
Reflection and Evaluation

As part of program completion, all mentors and mentees will be invited to participate in a post-program survey. The survey provides an opportunity to reflect on the mentorship experience, assess progress toward goals, and share feedback on the program's strengths and areas for improvement.



Participant feedback is essential to evaluating the overall impact of the mentorship program and identifying opportunities to enhance future mentorship experiences. Honest and thoughtful responses help ensure the program continues to meet the needs of participants and supports meaningful professional growth.

In addition to completing the survey, participants are encouraged to take time to reflect on their accomplishments, key learnings, challenges overcome, and the skills or knowledge gained throughout the mentorship journey. This reflection can help reinforce learning, recognize growth, and inform future professional development goals.



Celebrating Achievements

Take time to recognize milestones, accomplishments, and personal growth achieved during the mentorship. Celebrating successes reinforces confidence, highlights progress and acknowledges the commitment of both mentors and mentees.



Continuing Professional Connections and Growth

While the mentorship program may come to an end, the connections, knowledge, and insights gained throughout the experience can continue to support ongoing professional growth. Mentors and mentees are encouraged to maintain professional relationships where appropriate, through networking, occasional check-ins, and future collaboration opportunities.

As the program concludes, individuals should consider how they can build on what they have learned by pursuing additional training, expanding their professional networks, setting new career goals, or seeking out new opportunities for leadership and development. For some, this may also include becoming a mentor and sharing their experience to support the growth of others.



Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Note: This document may be updated periodically to reflect program changes. Participants will be notified when a revised version is published.

Contact Us



ncmp@centrefornewcomers.ca



403.466.4359



125, 565 - 36 Street NE
Calgary, AB T2A 6K3
www.centrefornewcomers.ca



Programme de mentorat en gestion de cas

Guide de mentorat

Un guide pour les mentors et les mentorés



**Centre for
Newcomers**

125, 565 - 36 Street NE

Calgary, AB T2A 6K3

www.centrefornewcomers.ca

Funded by:



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Bienvenue



Bienvenue au Programme de mentorat en gestion de cas ! Nous sommes ravis de vous accueillir dans ce parcours enrichissant de croissance professionnelle, de partage des connaissances et d'apprentissage collaboratif.

Que vous agissiez à titre de mentor ou que vous participiez en tant que mentoré, votre rôle est essentiel à la réussite du programme.

Les mentors apportent une expérience précieuse, des connaissances approfondies et des conseils, tandis que les mentorés contribuent par leur curiosité, leurs nouvelles perspectives et leur engagement envers leur développement professionnel. Ensemble, les mentors et les mentorés créent un environnement de soutien qui favorise des échanges significatifs, le développement des compétences et la croissance mutuelle.

Ce guide constitue une ressource pour accompagner votre parcours de mentorat. Il présente les attentes du programme, les rôles et responsabilités, les pratiques exemplaires en matière de mentorat, les lignes directrices en matière de communication ainsi que les outils favorisant des relations de mentorat productives et respectueuses. Il a pour objectif d'aider les participants à établir des objectifs clairs, à maintenir une communication efficace et à maximiser les avantages de l'expérience de mentorat.

Nous encourageons tous les participants à aborder la relation de mentorat avec ouverture d'esprit, professionnalisme, respect et volonté d'apprendre les uns des autres. En investissant du temps dans ces échanges et ces liens, vous contribuez non seulement à votre propre développement, mais aussi à la croissance et au renforcement de la profession de la gestion de cas.

Nous vous remercions de votre engagement envers l'apprentissage, le leadership et l'excellence professionnelle. Nous sommes heureux de vous accompagner tout au long de votre parcours de mentorat et de contribuer à bâtir une communauté durable d'apprentissage et d'excellence professionnelle.

Cordialement,

L'équipe du Programme de mentorat en gestion de cas

Table de matières



APERÇU DU PROGRAMME

• Objectifs et buts programme	1
• Principes directeurs	2
• Résultats attendus	3
• Calendrier du programme	3
• Modèle et structure du mentorat	3



LA RELATION DE MENTORAT

• Devenir mentor	4
• Devenir mentoré	4
• Rôles et responsabilités	5
• Établissement des objectifs et des attentes	6
• Communication et Collaboration	6
• Confidentialité et conduite professionnelle	7
• Conseils pour réussir	7



PARCOURS DE MENTORAT

• Séance 1 : Cadre national de gestion de cas et pratiques exemplaires	8
• Séance 2 : Méthodes d'évaluation et planification des services	10
• Séance 3 : Pratique tenant compte des traumatismes et axée sur les forces	13
• Séance 4 : Services intégrés, autonomie et navigation des systèmes	16
• Séance 5 : Mesure des résultats, suivi et pratiques prometteuses	19



ACHÈVEMENT DU PROGRAMME

• Réflexion et évaluation	22
• Célébration des réalisations	22
• Maintien des liens professionnels et poursuite du développement	23



Aperçu du programme

Objectifs et buts du programme

Le Programme de mentorat en gestion de cas met en relation les praticiens de la gestion de cas financés par l'IRCC avec des mentors expérimentés afin de renforcer les pratiques de gestion de cas grâce au partage des connaissances et à l'apprentissage entre pairs. Par le biais de partenariats significatifs entre mentors et mentorés, le programme vise à favoriser l'apprentissage, à accroître la confiance professionnelle et à promouvoir les meilleures pratiques en gestion de cas.

The objectives of the program are to:

- ✓ Soutenir le développement professionnel des mentors et des mentorés.
- ✓ Faciliter le partage des connaissances, des compétences et de l'expérience pratique.
- ✓ Renforcer les compétences fondamentales en gestion de cas et la pratique professionnelle.
- ✓ Encourager la réflexion, l'esprit critique et l'amélioration continue.
- ✓ Favoriser les liens professionnels et une communauté de pratique solidaire.
- ✓ Promouvoir une communication efficace, la collaboration et les compétences en leadership.
- ✓ Aider les participants à atteindre leurs objectifs personnalisés d'apprentissage et de développement de carrière.



En participant à ce programme, les mentors et les mentorés contribuent à une culture d'apprentissage et d'excellence professionnelle qui profite aux individus, aux organisations et aux communautés qu'ils servent.



Aperçu du programme

Principes directeurs

Le Programme de mentorat en gestion de cas est guidé par un ensemble de principes qui favorisent un apprentissage enrichissant, l'épanouissement professionnel et une collaboration respectueuse. Ces principes constituent la base de toutes les interactions entre mentors et mentorés et contribuent à créer une expérience de mentorat positive et productive.



Respect mutuel : Les mentors et les mentorés valorisent les expériences, les perspectives, les connaissances et les contributions de chacun. Toutes les interactions doivent être marquées par le professionnalisme, la courtoisie et le respect.



Communication ouverte : Une communication honnête, respectueuse et constructive favorise la compréhension, renforce les relations et soutient le développement professionnel.



Collaboration et apprentissage partagé : Le mentorat est un partenariat qui encourage l'échange de connaissances, d'idées et d'expériences. Les mentors comme les mentorés contribuent au processus d'apprentissage et en tirent profit.



Professionnalisme et intégrité : Les participants doivent faire preuve d'un comportement éthique, maintenir des limites professionnelles appropriées et respecter les normes et les valeurs de la profession de gestionnaire de cas.



Confiance et sécurité psychologique : Une relation de mentorat réussie repose sur la confiance. Les participants doivent se sentir à l'aise pour poser des questions, partager leurs expériences, discuter des défis et demander des conseils dans un environnement bienveillant.



Confidentialité : Les renseignements échangés dans le cadre de la relation de mentorat doivent être traités avec discrétion et respect, conformément aux politiques organisationnelles, aux exigences en matière de protection de la vie privée et aux normes professionnelles.



Responsabilité et engagement : Les mentors et les mentorés partagent la responsabilité de la réussite de la relation de mentorat en respectant leurs engagements, en se préparant aux rencontres et en participant activement au processus.



Apprentissage et développement continu : Le mentorat favorise l'apprentissage tout au long de la vie, la pratique réflexive et le perfectionnement professionnel continu. Les participants sont encouragés à saisir les occasions de croissance, à accueillir la rétroaction et à développer leurs compétences.



Aperçu du programme

Résultats attendus

Grâce à leur participation au Programme de mentorat en gestion de cas, les mentors et les mentorés renforceront leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance dans la pratique de la gestion de cas. Les participants développeront une compréhension plus approfondie du Cadre national de gestion de cas, des normes éthiques et professionnelles, des approches d'évaluation et de planification des services, des pratiques tenant compte des traumatismes et axées sur les forces, ainsi que de la navigation dans les systèmes. Le programme soutiendra l'application de stratégies efficaces de documentation, d'établissement d'objectifs, de suivi et de mesure des résultats, tout en favorisant la pratique réflexive, la collaboration et l'apprentissage continu. À la fin du programme, les participants auront acquis des outils pratiques, renforcé leurs compétences professionnelles et établi des liens professionnels significatifs qui contribueront à l'amélioration des pratiques de gestion de cas et à de meilleurs résultats pour les clients.

Calendrier du programme

Le Programme de mentorat en gestion de cas s'étend sur une période de cinq mois, avec une séance de mentorat organisée chaque mois. Les participants suivront un parcours d'apprentissage structuré axé sur le développement des connaissances, des compétences et des aptitudes professionnelles en gestion de cas. Chaque séance comprend des discussions guidées, des activités de réflexion et des applications pratiques qui soutiennent la croissance professionnelle continue.

Modèle et structure du mentorat

Le Programme de mentorat en gestion de cas est offert chaque année sous la forme d'une cohorte virtuelle nationale. Sur une période de cinq mois, les participants prennent part à cinq séances de mentorat structurées, animées par des leaders du secteur et des experts de contenu, favorisant ainsi le développement professionnel, l'apprentissage entre pairs et le partage des connaissances. Afin de soutenir l'apprentissage des participants et l'efficacité du programme, celui-ci comprend des activités continues de suivi et d'évaluation, notamment des bilans de progression, une évaluation à mi-parcours et une réflexion finale. Les commentaires des participants sont utilisés pour évaluer les résultats, cerner les possibilités d'amélioration et renforcer la mise en œuvre des futures éditions du programme.



La relation de mentorat

La relation de mentorat constitue le fondement du Programme de mentorat en gestion de cas. Fondée sur la confiance, le respect mutuel, la communication ouverte et un engagement commun envers l'apprentissage, cette relation crée des occasions de développement professionnel, d'échange de connaissances et de pratique réflexive. Bien que les mentors et les mentorés aient des rôles distincts, ils contribuent tous deux à un environnement d'apprentissage collaboratif favorisant le développement des connaissances, des compétences et de la confiance en gestion de cas.



Devenir mentor

Les mentors sont des professionnels expérimentés en gestion de cas qui s'engagent à soutenir la croissance et le développement des autres. Ils agissent comme guides, accompagnateurs et modèles, en partageant des conseils pratiques, de l'encouragement et des perspectives acquises grâce à leur expérience professionnelle.

Les mentors participant à ce programme :

- Possèdent une expérience pratique d'au moins trois ans dans la prestation de services de gestion de cas dans le cadre d'une entente de contribution avec IRCC.
- Sont en règle au sein de leur organisation.
- Font preuve de solides compétences en communication, en accompagnement et en relations interpersonnelles.
- Sont disposés à partager leurs connaissances, leurs expériences et les pratiques exemplaires dans un esprit de soutien et sans jugement.
- Adhèrent à une pratique professionnelle, éthique et centrée sur le client.
- Bénéficient de l'appui ou de l'approbation de leur superviseur, lorsque cela est applicable.

Devenir mentoré

Les mentorés sont des professionnels de la gestion de cas qui souhaitent renforcer leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance grâce au mentorat et au perfectionnement professionnel. Les mentorés efficaces abordent la relation de mentorat avec curiosité, ouverture d'esprit et la volonté d'apprendre des expériences et des perspectives des autres.

Les mentors participant à ce programme :

- Participent à la prestation de services de gestion de cas au sein d'un organisme ayant une entente de contribution en gestion de cas avec IRCC.
- Ont obtenu l'approbation de leur superviseur pour participer aux séances de mentorat.
- Manifestent un intérêt pour le développement de leurs connaissances et compétences en gestion de cas.
- Sont ouverts à recevoir des conseils, de l'accompagnement et une rétroaction constructive.
- Démonstrent un engagement envers l'apprentissage continu et le développement professionnel.



La relation de mentorat

Rôles et responsabilités

Une relation de mentorat réussie repose sur un engagement partagé et un sens des responsabilités mutuel. Les mentors et les mentorés contribuent tous à la création d'une expérience d'apprentissage positive et enrichissante.

Les mentors sont appelés à :

- Partager leurs connaissances, leurs expériences et leurs perspectives pratiques.
- Soutenir l'établissement d'objectifs et le développement professionnel.
- Fournir une rétroaction constructive et des encouragements.
- Favoriser la réflexion critique et la pratique réflexive.
- Maintenir le professionnalisme et des limites appropriées.
- Promouvoir un environnement d'apprentissage respectueux et inclusif.
- Encourager la diversité, l'inclusion et la sensibilité culturelle en valorisant les perspectives variées, en favorisant un dialogue respectueux et en créant un espace sécuritaire et accueillant pour tous les participants.

Le rôle du mentor consiste à guider et à soutenir, plutôt qu'à superviser ou à évaluer. Un mentorat efficace repose sur la collaboration, la curiosité et l'engagement à aider les autres à réussir.

Les mentorés sont appelés à :

- Jouer un rôle actif dans leur apprentissage et leur développement.
- Se préparer aux rencontres de mentorat.
- Communiquer leurs objectifs, leurs défis et leurs besoins d'apprentissage.
- Demeurer ouverts à la rétroaction et aux nouvelles perspectives.
- Donner suite aux mesures ou actions convenues.
- Faire preuve de responsabilité et de professionnalisme.

Les mentorés qui connaissent le plus de succès sont ceux qui participent activement au processus de mentorat et qui assument la responsabilité de leur croissance et de leur développement continu.



La relation de mentorat

Établissement des objectifs et des attentes

Des objectifs et des attentes clairement définis contribuent à une expérience de mentorat productive. Au début de chaque séance, les mentors et les mentorés devraient discuter de ce qu'ils souhaitent accomplir au cours de la rencontre ainsi que de la manière dont ils travailleront ensemble.

Les objectifs peuvent porter sur :

- Le renforcement des compétences en gestion de cas.
- L'amélioration de la confiance dans la pratique professionnelle.
- Le développement des compétences en leadership et des compétences professionnelles.
- L'application de nouvelles approches et de pratiques prometteuses.
- L'atteinte d'objectifs individuels de développement professionnel.

Les participants sont encouragés à revoir régulièrement leurs objectifs et à les ajuster en fonction de l'évolution de leurs besoins d'apprentissage tout au long du programme.

Communication et Collaboration

Une communication efficace est essentielle à une relation de mentorat réussie. Une communication ouverte, respectueuse et constante favorise la confiance, renforce la collaboration et crée des occasions d'apprentissage significatives.

Les mentors et les mentorés devraient :

- Communiquer avec honnêteté et respect.
- Pratiquer l'écoute active.
- Poser des questions réfléchies et pertinentes.
- Partager ouvertement leurs perspectives et leurs expériences.
- Donner et recevoir de la rétroaction de manière constructive.
- Aborder les défis ou les préoccupations en temps opportun.

Une communication régulière contribue à maintenir l'élan, à renforcer la relation de mentorat et à soutenir les progrès vers l'atteinte des objectifs d'apprentissage.



La relation de mentorat

Confidentialité et conduite professionnelle

La confiance est au cœur de toute relation de mentorat. Les participants sont tenus de préserver la confidentialité et de faire preuve de professionnalisme dans toutes leurs interactions.

Les mentors et les mentorés devraient :

- Respecter la confidentialité des discussions et des expériences partagées.
- Protéger les renseignements confidentiels des clients, des organismes et des personnes.
- Se conformer aux politiques organisationnelles et aux normes professionnelles.
- Maintenir des limites professionnelles appropriées.
- Faire preuve d'intégrité, de respect et d'un comportement éthique.
- Favoriser un environnement d'apprentissage inclusif et psychologiquement sécuritaire.

Toute information partagée dans le cadre de la relation de mentorat doit être traitée avec discrétion et gérée conformément aux exigences applicables en matière de protection de la vie privée et de confidentialité.

Conseils pour réussir

Les relations de mentorat les plus efficaces reposent sur la confiance, l'engagement et une responsabilité partagée. **Afin de tirer le meilleur parti de l'expérience de mentorat :**

- Soyez ouvert à l'apprentissage et à de nouvelles perspectives.
- Arrivez préparé aux rencontres et aux discussions.
- Respectez vos engagements et les échéanciers convenus.
- Communiquez régulièrement et avec respect.
- Sollicitez et offrez une rétroaction constructive.
- Célébrez les progrès et les réalisations en matière d'apprentissage.
- Faites preuve de souplesse et d'adaptabilité à mesure que les objectifs évoluent.
- Abordez la relation avec curiosité, professionnalisme et respect mutuel.

Lorsque les mentors et les mentorés investissent activement dans la relation, ils créent une expérience d'apprentissage enrichissante qui favorise le développement professionnel, renforce les pratiques de gestion de cas et contribue à de meilleurs résultats pour les personnes et les collectivités qu'ils servent.



Parcours de Mentorat :

Cadre de Cinq Séances



Séance 1 : Cadre national de gestion de cas et pratiques exemplaires



Durée : 1,5 heure



Remarque : Les activités et les questions de discussion présentées ici visent à orienter les conversations de mentorat. Les animateurs sont encouragés à adapter le contenu, à ajouter des exemples pertinents et à personnaliser les discussions en fonction des besoins, des expériences et des intérêts des participants, tout en veillant à ce que les objectifs d'apprentissage de chaque séance soient atteints.



Objectifs d'apprentissage

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- ✓ Comprendre le Cadre national de gestion de cas.
- ✓ Examiner les principes éthiques et les responsabilités professionnelles.
- ✓ Identifier les compétences clés en gestion de cas.
- ✓ Explorer les pratiques prometteuses.
- ✓ Réaliser une autoévaluation organisationnelle.



Résultats attendus de la séance

- ✓ Autoévaluation organisationnelle complétée.
- ✓ Priorités d'apprentissage identifiées.
- ✓ Objectifs et attentes du programme de mentorat établis.



Activités de la séance 1

1

Accueil et présentations (15 minutes)

- Présenter les mentors et les mentorés.
- Discuter des attentes liées au mentorat et des objectifs d'apprentissage.
- Passer en revue les objectifs et la structure de la séance.



Questions de discussion

- Qu'est-ce qui vous a motivé à participer à ce programme de mentorat ?
- Quels sont vos objectifs pour les cinq prochains mois ?
- Quelles forces et quelles expériences apportez-vous au groupe ?

2

Cadre, éthique et compétences (35 minutes)

- Présentation générale du Cadre national de gestion de cas.
- Examen des principes éthiques et des responsabilités professionnelles.
- Discussion sur les compétences fondamentales en gestion de cas.



Questions de discussion

- Comment ce cadre oriente-t-il votre pratique ?
- Quelles sont vos compétences les plus solides ?
- Dans quels domaines souhaiteriez-vous vous perfectionner ?

3

Pratiques prometteuses et autoévaluation (30 minutes)

- Explorer les pratiques efficaces et prometteuses en gestion de cas.
- Réaliser et examiner l'autoévaluation organisationnelle.



Questions de discussion

- Quelles pratiques fonctionnent bien dans votre organisation ?
- Quelles possibilités d'amélioration avez-vous relevées ?
- Comment ce programme de mentorat peut-il soutenir l'atteinte de vos objectifs de développement professionnel ?

4

Réflexion et prochaines étapes (10 minutes)

- Déterminer les principaux apprentissages de la séance.
- Confirmer les priorités d'apprentissage individuelles en vue de la séance 2.



Parcours de Mentorat :

Cadre de Cinq Séances



Séance 2 : Méthodes d'évaluation et planification des services



Durée : 1,5 heure



Remarque : Les activités et les questions de discussion présentées ici visent à orienter les conversations de mentorat. Les animateurs sont encouragés à adapter le contenu, à ajouter des exemples pertinents et à personnaliser les discussions en fonction des besoins, des expériences et des intérêts des participants, tout en veillant à ce que les objectifs d'apprentissage de chaque séance soient atteints.



Objectifs d'apprentissage

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- ✓ Examiner les méthodes d'évaluation utilisées en gestion de cas.
- ✓ Explorer l'harmonisation avec l'approche NAARS.
- ✓ Développer des compétences en planification des services.
- ✓ Améliorer les pratiques de documentation des dossiers.
- ✓ Renforcer les approches de définition d'objectifs centrées sur la personne cliente.



Résultats attendus de la séance

- ✓ Réflexion sur les pratiques d'évaluation et de planification.
- ✓ Possibilités d'amélioration de la documentation identifiées.
- ✓ Une action de développement professionnel à mettre en œuvre avant la séance 3.



Activités de la séance 2

- 1 Accueil et présentations (15 minutes)**
- Présentation des mentors et des mentorés.
 - Examen des progrès réalisés par rapport aux objectifs d'apprentissage individuels.
 - Présentation des objectifs et de la structure de la séance.



Questions de discussion

- Quel est votre principal enseignement à retenir de la séance 1 ?
- Quelles forces et quels défis avez-vous observés dans vos processus actuels d'évaluation et de planification des services ?
- Qu'aimeriez-vous apprendre ou approfondir davantage au cours de la séance d'aujourd'hui ?

2 Méthodes d'évaluation et alignement avec le SEBAA (30 minutes)

- Review key assessment principles and methodologies.
- Explore how assessments inform service planning.
- Discuss alignment between case management assessments and NAARS.



Questions de discussion

- Quels outils ou quelles approches utilisez-vous actuellement pour évaluer les besoins des clients ?
- Comment identifiez-vous les forces, les obstacles et les priorités des clients ?
- Quels défis rencontrez-vous au cours du processus d'évaluation ?

3 Planification des services et établissement des objectifs (25 minutes)

- Examiner les éléments d'un plan de services efficace.
- Discuter de l'établissement collaboratif d'objectifs centrés sur le client.
- Explorer des stratégies pour suivre les progrès et adapter les plans au besoin.



Questions de discussion

- Comment vous assurez-vous que les clients participent activement à la planification des services ?
- Qu'est-ce qui rend un objectif réaliste, mesurable et atteignable ?
- Comment réagissez-vous lorsque les objectifs ou les circonstances changent ?



Activités de la séance 2

4

Documentation des dossiers et réflexion (15 minutes)

- Revoir les pratiques exemplaires en matière de documentation des dossiers.
- Discuter de l'importance de notes de dossier exactes, objectives et rédigées en temps opportun.
- Réfléchir à des exemples concrets et aux leçons tirées de la pratique.



Questions de discussion

- Quelles pratiques de documentation fonctionnent bien au sein de votre organisation ?
- Quels défis rencontrez-vous en matière de documentation des dossiers ?
- Comment la documentation peut-elle mieux soutenir les résultats des clients et assurer la continuité des services ?

5

Réflexion et prochaines étapes (5 minutes)

- Identifier un domaine à améliorer en matière d'évaluation, de planification des services ou de documentation.
- Déterminer une mesure concrète à mettre en œuvre avant la prochaine séance.



Parcours de Mentorat :

Cadre de Cinq Séances



Séance 3 : Pratique tenant compte des traumatismes et axée sur les forces



Durée : 1,5 heure



Remarque : Les activités et les questions de discussion présentées ici visent à orienter les conversations de mentorat. Les animateurs sont encouragés à adapter le contenu, à ajouter des exemples pertinents et à personnaliser les discussions en fonction des besoins, des expériences et des intérêts des participants, tout en veillant à ce que les objectifs d'apprentissage de chaque séance soient atteints.



Objectifs d'apprentissage

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- ✓ Pratique tenant compte des traumatismes et axée sur les forces
- ✓ Appliquer des approches culturellement adaptées dans les services.
- ✓ Utiliser une approche axée sur les forces lors du travail avec les clients.
- ✓ Améliorer l'engagement auprès des nouveaux arrivants en situation de vulnérabilité.
- ✓ Examiner et analyser des études de cas tirées de la pratique.



Résultats attendus de la séance

- ✓ Liste de vérification des pratiques tenant compte des traumatismes.
- ✓ Plan d'action pour l'engagement
- ✓ Stratégies identifiées pour renforcer les pratiques de gestion de cas culturellement adaptées et axées sur les forces.



Activités de la séance 3

1

Accueil et présentations (15 minutes)

- Présenter les mentors et les mentorés.
- Faire un retour sur les apprentissages et les actions de la séance 2.
- Passer en revue les objectifs et la structure de la séance.



Questions de discussion

- Quel a été votre principal apprentissage de la séance 2 ?
- Quels défis avez-vous rencontrés dans l'accompagnement de clients ayant des besoins complexes ?
- Qu'espérez-vous retirer de la discussion d'aujourd'hui sur l'approche tenant compte des traumatismes et axée sur les forces ?

2

Pratique tenant compte des traumatismes (25 minutes)

- Réviser les principes de l'approche tenant compte des traumatismes.
- Explorer l'incidence des traumatismes sur l'engagement des clients et la prestation des services.
- Discuter des stratégies favorisant des interactions sécuritaires, respectueuses et valorisantes.



Questions de discussion

- À quoi ressemble une pratique tenant compte des traumatismes dans votre rôle ?
- Comment les intervenants en gestion de cas peuvent-ils favoriser la sécurité, la confiance et le choix du client ?
- Quels défis avez-vous rencontrés dans l'accompagnement de clients ayant des besoins complexes ?

3

Pratique axée sur les forces et adaptée à la culture (25 minutes)

- Explorer les approches qui reconnaissent les forces, la résilience et les capacités des clients.
- Discuter d'une prestation de services culturellement adaptée et empreinte d'humilité culturelle.
- Échanger sur les stratégies permettant de bâtir des relations efficaces avec diverses populations de nouveaux arrivants.



Questions de discussion

- Comment identifiez-vous et mettez-vous à profit les forces des clients ?
- De quelle manière la culture influence-t-elle les objectifs, les décisions et les besoins en services des clients ?
- Quelles pratiques favorisent la confiance et l'engagement des clients ?



Activités de la séance 3

4

Discussion d'une étude de cas (20 minutes)

- Examiner un scénario de cas mettant en situation un nouveau arrivant en situation de vulnérabilité.
- Appliquer des approches tenant compte des traumatismes et axées sur les forces à la planification des services et à l'engagement du client.
- Discuter des leçons apprises et des pratiques prometteuses.



Questions de discussion

- Quelles forces peuvent être identifiées dans ce cas ?
- Quels obstacles ou défis peuvent avoir une incidence sur l'engagement ?
- Comment appliqueriez-vous les principes d'une approche tenant compte des traumatismes dans cette situation ?

5

Réflexion et prochaines étapes (5 minutes)

- Identifier une pratique ou une stratégie à mettre en œuvre avant la prochaine séance.
- Réfléchir aux principaux apprentissages et aux possibilités de perfectionnement.



Parcours de Mentorat :

Cadre de Cinq Séances



Séance 4 : Services intégrés, autonomie et navigation des systèmes



Durée : 1,5 heure



Remarque : Les activités et les questions de discussion présentées ici visent à orienter les conversations de mentorat. Les animateurs sont encouragés à adapter le contenu, à ajouter des exemples pertinents et à personnaliser les discussions en fonction des besoins, des expériences et des intérêts des participants, tout en veillant à ce que les objectifs d'apprentissage de chaque séance soient atteints.



Objectifs d'apprentissage

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- ✓ Coordonner des services multisectoriels afin de répondre aux besoins complexes des clients.
- ✓ Prendre en compte les déterminants sociaux de la santé qui influencent les résultats des clients.
- ✓ Renforcer les partenariats communautaires et les réseaux d'aiguillage.
- ✓ Soutenir la prestation de services dans les collectivités rurales et éloignées.
- ✓ Améliorer la planification de l'autonomie des nouveaux arrivants.



Résultats attendus de la séance

- ✓ Cartographie des ressources communautaires.
- ✓ Plan d'action pour les partenariats.
- ✓ Stratégies identifiées pour renforcer la coordination des services et soutenir l'autonomie des nouveaux arrivants.



Activités de la séance 4

1

Accueil et présentations (15 minutes)

- Présenter les mentors et les mentorés.
- Faire un retour sur les apprentissages et les actions découlant de la séance 3.
- Passer en revue les objectifs et la structure de la séance.



Questions de discussion

- Quel a été votre apprentissage le plus marquant de la séance 3 ?
- Quels obstacles les clients rencontrent-ils le plus souvent lorsqu'ils tentent d'accéder aux services dans votre communauté ?
- Quels partenariats ou quelles ressources communautaires se sont révélés les plus précieux pour soutenir les résultats des clients ?

2

Services intégrés et navigation des systèmes (25 minutes)

- Explorer des approches coordonnées pour répondre aux besoins complexes des clients.
- Discuter de l'efficacité des aiguillages et de l'intégration des services.
- Examiner le rôle des intervenants en gestion de cas dans l'accompagnement des clients à travers différents systèmes et services.



Questions de discussion

- Quels obstacles les clients rencontrent-ils le plus souvent lorsqu'ils accèdent aux services ?
- Comment coordonnez-vous les services entre différents secteurs ?
- Quelles stratégies favorisent une navigation efficace des systèmes et des services ?

3

Déterminants sociaux de la santé et planification de l'autonomie (25 minutes)

- Examiner les facteurs qui influencent le bien-être et l'intégration des nouveaux arrivants.
- Discuter des approches favorisant l'autonomie et l'indépendance des clients.
- Explorer des stratégies visant à renforcer l'autonomie des clients grâce à l'établissement d'objectifs et à la planification des ressources.



Questions de discussion

- Quels déterminants sociaux ont le plus d'incidence sur les clients que vous servez ?
- Comment soutenez-vous les clients dans l'élaboration de leurs objectifs d'autonomie ?
- Quelles stratégies se sont révélées efficaces pour favoriser l'autonomie des clients ?



Activités de la séance 4

4 Partenariats communautaires et prestation de services en milieu rural (20 minutes)

- Cerner des possibilités pour renforcer les partenariats communautaires.
- Explorer les défis et les pratiques prometteuses en matière de prestation de services dans les communautés rurales et éloignées.
- Discuter de stratégies visant à élargir l'accès aux services et aux soutiens.



Questions de discussion

- Quels partenariats communautaires ont été les plus précieux pour votre travail ?
- Quelles lacunes existent dans votre réseau local de services ?
- Comment les organismes peuvent-ils améliorer le soutien offert aux clients vivant dans des communautés rurales ou éloignées ?

5 Réflexion et prochaines étapes (5 minutes)

- Identifier un partenariat ou une possibilité de développement des ressources à explorer avant la prochaine séance.
- Réfléchir aux principaux apprentissages et aux occasions de renforcer les pratiques de navigation des systèmes.



Parcours de Mentorat :

Cadre de Cinq Séances



Séance 5 : Mesure des résultats, suivi et pratiques prometteuses



Durée : 1,5 heure



Remarque : Les activités et les questions de discussion présentées ici visent à orienter les conversations de mentorat. Les animateurs sont encouragés à adapter le contenu, à ajouter des exemples pertinents et à personnaliser les discussions en fonction des besoins, des expériences et des intérêts des participants, tout en veillant à ce que les objectifs d'apprentissage de chaque séance soient atteints.



Objectifs d'apprentissage

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- ✓ Élaborer des mesures des résultats en gestion de cas.
- ✓ Renforcer les processus de suivi et de monitoring.
- ✓ Appliquer des approches d'amélioration continue à la prestation de services.
- ✓ Identifier et partager des pratiques prometteuses.
- ✓ Fournir une rétroaction pour soutenir le développement futur des programmes.



Résultats attendus de la séance

- ✓ Plan d'action organisationnel
- ✓ Outil de mesure des résultats
- ✓ Résumé des pratiques prometteuses



Activités de la séance 5

1

Accueil et présentations (15 minutes)

- Présenter les mentors et les mentorés.
- Faire un retour sur les apprentissages et les actions découlant de la séance 4.
- Passer en revue les objectifs et la structure de la séance.



Questions de discussion

- Comment mesurez-vous les progrès et la réussite des clients dans votre pratique de gestion de cas ?
- Quels défis avez-vous rencontrés en matière de mesure des résultats, de suivi ou d'évaluation continue ?
- Quelle pratique prometteuse ou quel apprentissage clé partageriez-vous pour améliorer les résultats des clients ?

2

Mesure des résultats et suivi (25 minutes)

- Explorer les méthodes permettant de mesurer les résultats des clients et des programmes.
- Discuter des indicateurs de réussite des interventions en gestion de cas.
- Examiner les stratégies de suivi et de monitoring continu.



Questions de discussion

- Comment mesurez-vous actuellement les progrès et les résultats des clients ?
- Quels indicateurs démontrent le mieux la réussite des clients ?
- Quels défis rencontrez-vous dans le suivi et l'évaluation des résultats ?

3

Amélioration de la qualité et pratiques prometteuses (25 minutes)

- Examiner les approches d'amélioration continue de la qualité.
- Partager des pratiques efficaces, des outils et des leçons apprises.
- Discuter de stratégies permettant d'intégrer les pratiques prometteuses à la prestation des services.



Questions de discussion

- Quelles pratiques ont eu le plus grand impact sur les résultats des clients ?
- Quelles améliorations permettraient de renforcer les services de gestion de cas de votre organisme ?
- Comment les pratiques prometteuses peuvent-elles être partagées entre les organismes ?



Activités de la séance 5

4

Réflexion et rétroaction sur le programme (20 minutes)

- Réfléchir aux apprentissages et au perfectionnement professionnel réalisés tout au long du programme de mentorat.
- Identifier les principaux apprentissages, les réalisations et les priorités de développement futures.
- Fournir une rétroaction pour soutenir l'amélioration du programme et l'élaboration de futures lignes directrices.



Questions de discussion

- Quel a été votre apprentissage le plus marquant de cette expérience de mentorat ?
- Comment votre pratique a-t-elle évolué au cours des cinq derniers mois ?
- Quelles recommandations feriez-vous pour les futures cohortes de mentorat ?

5

Clôture et prochaines étapes (5 minutes)

- Souligner les réalisations et les contributions des participants.
- Discuter des possibilités de perfectionnement professionnel continu et de réseautage.
- Conclure la relation de mentorat.



Achèvement du programme

À mesure que les participants approchent de la fin du programme de mentorat, il est important de réfléchir aux réalisations accomplies, de célébrer la croissance professionnelle et de planifier les prochaines étapes. La fin du programme marque la conclusion officielle de la relation de mentorat tout en ouvrant la voie à la poursuite du perfectionnement professionnel et au maintien des liens établis.

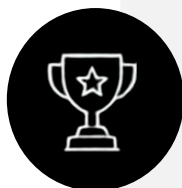
Réflexion et évaluation

Dans le cadre de la conclusion du programme, tous les mentors et mentorés seront invités à participer à un sondage de fin de programme. Ce sondage offre l'occasion de réfléchir à l'expérience de mentorat, d'évaluer les progrès réalisés vers les objectifs établis et de fournir une rétroaction sur les forces du programme ainsi que sur les aspects à améliorer.



La rétroaction des participants est essentielle pour évaluer l'impact global du programme de mentorat et repérer les possibilités d'amélioration des futures expériences de mentorat. Des réponses honnêtes et réfléchies contribueront à assurer que le programme continue de répondre aux besoins des participants et de soutenir un développement professionnel significatif.

En plus de remplir le sondage, les participants sont encouragés à prendre le temps de réfléchir à leurs réalisations, aux principaux apprentissages, aux défis surmontés ainsi qu'aux compétences et aux connaissances acquises tout au long de leur parcours de mentorat. Cette réflexion peut contribuer à consolider les apprentissages, à reconnaître les progrès réalisés et à orienter les futurs objectifs de développement professionnel.



Célébrer les réalisations

Prenez le temps de reconnaître les étapes franchies, les réalisations et la croissance personnelle accomplies tout au long du mentorat. La célébration des réussites renforce la confiance, met en valeur les progrès réalisés et souligne l'engagement des mentors et des mentorés.



Achèvement du programme



Maintien des liens professionnels et développement continu

Bien que le programme de mentorat arrive à son terme, les relations, les connaissances et les perspectives acquises tout au long de l'expérience peuvent continuer à soutenir le développement professionnel. Les mentors et les mentorés sont encouragés à maintenir leurs relations professionnelles, lorsque cela est approprié, grâce au réseautage, à des suivis occasionnels et à de futures occasions de collaboration.

À la fin du programme, les participants devraient réfléchir à la façon de tirer parti de leurs acquis en poursuivant de la formation, en élargissant leurs réseaux professionnels, en se fixant de nouveaux objectifs de carrière ou en explorant de nouvelles possibilités de leadership et de perfectionnement. Pour certains, cela peut également inclure le rôle de mentor afin de partager leur expérience et de contribuer au développement professionnel d'autres personnes.



Mentorship Handbook



Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Remarque : Ce document peut être mis à jour périodiquement afin de tenir compte des modifications apportées au programme. Les participants seront avisés lorsqu'une version révisée sera publiée.

Contactez-nous



ncmp@centrefornewcomers.ca



403.466.4359



125, 565 - 36 Street NE
Calgary, AB T2A 6K3
www.centrefornewcomers.ca