

Il doit assurer un excellent service à la clientèle que constituent les intervenants employeurs et veiller à ce que ceux-ci comprennent les politiques et les pratiques de la CSTIT ainsi que leurs droits et obligations en vertu des *Lois sur l'indemnisation des travailleurs*. Le titulaire du poste fait partie d'une équipe qui passe en revue de l'information auto-déclarée et enquête sur celle-ci. Les renseignements transmis au moyen de WSCC Connect proviennent d'environ 4 000 employeurs, dont la masse salariale cotisable s'élève à approximativement 2,8 milliards de dollars. L'examen mené vise à protéger l'intégrité du Fonds de protection des travailleurs et à faire en sorte que l'organisme dispose des revenus de cotisation dont il a besoin pour exercer ses activités et s'acquitter de son mandat légal.

Dans le cadre du processus d'exonération, le représentant en évaluation a le pouvoir de décharger les entrepreneurs principaux de toute responsabilité en vertu de l'article 80 des *Lois sur l'indemnisation des travailleurs*. Le défaut d'enquêter avec diligence et d'exercer son autorité décisionnelle à l'égard de demandes d'exonération peut entraîner une importante perte de revenus de cotisations pour la CSTIT. Environ 4 000 lettres d'exonération (ou de décharge) sont analysées et produites chaque année.

Le représentant en évaluation joue un rôle important en informant les intervenants employeurs au sujet des services en ligne et de l'accès à WSCC Connect, et en parvenant à résoudre les conflits de façon à respecter les *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* ainsi que les règlements, les politiques et les procédures en vigueur. Cela comprend des activités d'éducation permanente relativement aux programmes de la CSTIT, à l'inscription de comptes, aux attestations visant des exonérations, aux déclarations sur la masse salariale, aux révisions de la masse salariale, à la classification, aux taux de l'industrie, à l'élargissement de couverture, aux avis de cotisation, aux relevés mensuels et à WSCC Connect. Le représentante en évaluation répond à toutes les demandes relatives aux comptes des employeurs par téléphone, par courriel ou par la poste, cerne les questions et les problèmes à résoudre, analyse les divergences entre les comptes et vise un règlement dès le premier appel.

RESPONSABILITÉS

1. Offrir un service à la clientèle et gérer les comptes des intervenants

- Fournir des preuves d'inscription ou certificats de conformité pour la délivrance de permis commerciaux et la tenue de registres
- Dégager les besoins sous-jacents des intervenants, cerner les demandes et présenter des options pour y répondre
- Communiquer la solution proposée à l'intervenant et expliquer tout changement susceptible d'influer sur son compte
- Documenter toutes les demandes et les résolutions dans les comptes des employeurs
- Fournir de l'information exacte, valide et complète en faisant référence aux lois, aux politiques et aux procédures en vigueur
- Analyser les comptes des employeurs pour vérifier si leur contenu est correct et à jour avant de les inactiver
- Maintenir un système de rappel pour garantir une administration rapide des dossiers
- Procéder annuellement au nettoyage des comptes des intervenants sans activité enregistrée dans l'exercice en cours

- Procéder à des examens et recommander des changements aux procédures et aux politiques
- Recommander et transmettre des dossiers à l'analyste à l'évaluation et au vérificateur de la masse salariale à des fins d'examen et d'audit
- Suivre les médias et les autres sources d'information pour déterminer si les intervenants exerçant des activités aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut sont bien inscrits
- Aider les intervenants utilisant les services en ligne au moyen de WSCC Connect, notamment pour :
 - un dépannage lors de problèmes d'accès aux services sur ce portail;
 - l'ajout d'un employeur;
 - l'ajout d'un administrateur de l'accès et l'explication du rôle de celui-ci;
 - la réinitialisation du mot de passe;
 - l'obtention d'une lettre d'exonération pour répondre à un appel d'offres ou assurer un dossier en règle;
 - la déclaration et la révision de la masse salariale;
 - la déclaration des entrepreneurs embauchés;
 - la mise à jour des données dans le compte d'un employeur.
- S'acquitter d'autres tâches attribuées

2. Inscrire des intervenants et approuver ou non des demandes d'exonération conformément aux politiques et procédures de la CSTIT

- Aider les intervenants à l'inscription ou à la réactivation de comptes au moyen de WSCC Connect et en suivant les politiques et les procédures établies
- Vérifier si toute l'information soumise pour l'inscription d'un nouveau compte est exacte et assurer un suivi auprès de l'intervenant si d'autres renseignements ou documents sont requis
- Analyser les comptes pour repérer des inscriptions antérieures, des entreprises remplaçantes ou des recouvrements en suspens
- Déterminer le statut de comptes, interroger les intervenants et analyser les données pour sélectionner le type de compte auquel inscrire un employeur – dans le cas d'un travailleur autonome, un examen plus approfondi doit être fait pour vérifier si l'intervenant est considéré comme une entreprise indépendante et s'il est admissible à une couverture personnelle facultative
- Déterminer la classification industrielle en analysant les données de façon à s'assurer que la catégorie et le taux attribués imputent une responsabilité collective et que les employeurs sont regroupés en fonction d'activités comparables pour garantir la protection du Fonds de protection des travailleurs
- Décider des circonstances dans lesquelles des sanctions s'appliquent au compte, conformément aux *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* et aux politiques en vigueur
- Éduquer les intervenants au sujet des politiques et des procédures relatives à la classification des industries, aux taux de l'industrie, aux cotisations, à la déclaration de la masse salariale, aux demandes d'exonération et aux rapports annuels sur la masse salariale

- Préparer la correspondance visant à informer les intervenants des taux, des exonérations et de tout autre renseignement pertinent
- Transférer les dossiers complets à l'analyste à l'évaluation en vue d'obtenir des autorisations
- Communiquer avec les intervenants et les interroger pour vérifier si les renseignements nécessaires à la production d'une lettre d'exonération définitive sont complets et exacts Demander tout renseignement supplémentaire nécessaire pour rendre une décision – s'attendre à des conversations difficiles avec les intervenants non conformes
- Aider des intervenants à remettre un compte en règle lorsqu'une lettre d'exclusion a été envoyée pour répondre à une demande d'exonération
- Valider l'industrie et le taux attribués à des intervenants pour s'assurer qu'ils correspondent à la portée des travaux indiquée dans une demande d'exonération
- Vérifier si la masse salariale déclarée par les intervenants est raisonnable comparativement aux détails du contrat versé au dossier – dans le cas contraire, communiquer avec des intervenants pour obtenir de plus amples renseignements avant de produire une lettre
- Suivre la réception des paiements des intervenants et informer ceux-ci en cas de défaut de paiement et de refus d'exonération
- Déterminer les circonstances dans lesquelles des intervenants ne sont pas en règle et produire des lettres de non-exonération aux intervenants et entrepreneurs principaux concernés
- Évaluer tous les documents – masse salariale reçue (estimation), autres contrats au dossier, montant de la masse salariale selon les normes de l'industrie, paiements effectués avant la production de lettres d'exonération définitive, pour ensuite décharger les entrepreneurs principaux de toute responsabilité en vertu de l'article 80 des Lois sur l'indemnisation des travailleurs

3. Examiner et régler les incohérences signalées dans les rapports annuels sur la masse salariale

- Aider les intervenants à produire leurs rapports annuels sur la masse salariale pendant le premier trimestre de l'année (de janvier à mars) par téléphone
- Traiter et réviser efficacement les rapports annuels sur la masse salariale, sous la pression de délais serrés Demander des compléments d'information par téléphone ou par courriel lorsque c'est nécessaire
- Enquêter sur plusieurs éléments à la fois malgré la pression de délais serrés (masse salariale supérieure ou inférieure, déclaration de sous-traitants et entrepreneurs non inscrits) – appeler des intervenants pour obtenir de plus amples renseignements afin de régler les éléments en suspens
- Déterminer la responsabilité d'intervenants pour des cotisations correspondant à la part de la main-d'oeuvre de contrats pour des entrepreneurs et sous-traitants non inscrits
- Examiner et établir le statut de tous les comptes réputés actifs, et déterminer si un compte d'intervenant est toujours actif ou inactif, tout en acheminant aux Finances les créances douteuses

4. Assurer la qualité des transactions financières dans les comptes d'intervenants

- Veiller à la conformité financière et à l'état en règle des comptes avant de répondre aux demandes de services d'intervenants
- Enquêter sur les inscriptions erronées de paiements dans les comptes et corriger toute erreur
- Enquêter sur les demandes de remboursement et formuler des recommandations
- Appliquer des activités de recouvrement pour les comptes en souffrance entre 0 et 30 jours en communiquant avec les intervenants pour les informer de soldes impayés
- Enquêter sur les situations où une sanction appliquée dans un compte d'intervenant devrait être renversée et formuler des recommandations à cet égard
- Fournir des éclaircissements sur l'état de comptes d'intervenants

CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail définissent les conditions inhabituelles et inévitables, imposées de l'extérieur, en vertu desquelles le travail doit être exécuté, et qui peuvent créer des difficultés pour le titulaire du poste.

Exigences physiques

Durant la saison des déclarations annuelles de la masse salariale (premier trimestre de chaque année), des heures supplémentaires peuvent être requises pour assurer le traitement efficace de tous les rapports.

Conditions environnementales

Exigences d'ordinaire associées à un milieu de bureau

Exigences sensorielles

Exigences d'ordinaire associées à un milieu de bureau

Exigences mentales

L'obligation de composer avec la pression créée par les besoins des clients peut entraîner du stress. Il arrive que des intervenants se montrent violents verbalement et profèrent des menaces. La saison des déclarations annuelles de la masse salariale (premier trimestre) se caractérise par un volume très élevé de communications avec des intervenants (par téléphone et en personne).

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

- Expérience professionnelle du secteur de l'assurance
- Aptitude pour apprendre rapidement de nouveaux processus et moyens technologiques, et ce, régulièrement
- Aptitudes supérieures en communication écrite et verbale
- Capacité de travailler dans un environnement très dynamique et hautement technologique
- Capacité de faire preuve de souplesse dans une équipe et face à un volume de travail élevé
- Capacité de s'acquitter de plusieurs tâches entre les applications informatiques, l'écoute des clients et le traitement du travail en soi
- Capacité d'interpréter et de comprendre les lois, les politiques et les procédures de la CSTIT, ou expérience démontrée de l'utilisation d'autres lois et règlements
- Entregent, ce qui comprend la capacité de faire preuve de tact et de diplomatie ainsi que celle de communiquer avec les intervenants de manière professionnelle et courtoise

- Solides compétences pour les communications téléphoniques et l'écoute active
- Attitude soucieuse de la clientèle et capacité de s'adapter ou de réagir à différents types d'intervenants
- Excellentes compétences informatiques et capacité d'utiliser différents systèmes d'exploitation et bases de données internes, comme Connect, le CAAPS et des logiciels (Microsoft Office, Share Point, etc.)
- Compétences avérées en résolution de problèmes et règlement de conflits pour assurer des communications efficaces avec les intervenants
- Connaissance démontrée des principes financiers et de tenue de livres, et capacité éprouvée de traiter des transactions financières avec un haut degré de précision
- Capacité éprouvée de travailler à la fois avec autonomie et au sein d'une équipe, et face à un volume de travail élevé
- Aptitudes avérées en recherche, organisation et gestion de temps pour satisfaire aux normes de rendement en vigueur et gérer une grande charge de travail
- Connaissance de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (AIPVP)

En général, les connaissances, compétences et aptitudes susmentionnées seraient acquises par :

L'obtention d'un diplôme en administration des affaires ou l'équivalent ainsi qu'une expérience connexe de deux ans dans un centre d'appels (entrants et sortants) ou dans un domaine relié au service à la clientèle est exigée. Le titulaire du poste doit bien connaître les systèmes de paye, de comptabilité et de tenue de livres, les cycles d'activité et les mesures administratives relatives au recouvrement et aux régimes d'assurance.

EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

Niveau de sécurité (cocher une seule case)

- Aucune vérification du casier judiciaire requise
- Poste de confiance – vérification du casier judiciaire exigée
- Poste donnant accès à des renseignements de nature très confidentielle ou délicate – vérification de l'identité et du casier judiciaire exigée

Langue française (cocher une seule case)

- Français requis (indiquer le niveau ci-dessous)
 - Le niveau requis pour le poste désigné est :
 - EXPRESSION ORALE ET COMPRÉHENSION
 - De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
 - COMPRÉHENSION EN LECTURE
 - De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
 - COMPÉTENCES EN RÉDACTION
 - De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
- Français de préférence

Langue autochtone : Pour choisir une langue, cliquer ici.

- Requis
- De préférence

ATTESTATION

Titre : Représentant-e en évaluation

Numéro(s) de poste : 97-2004, 97-7651, 97-9864, 97-9912

<p>_____ Signature de l'employé</p> <p>_____ Nom en caractères d'imprimerie</p> <p>_____ Date</p> <p><i>J'atteste avoir lu et compris les responsabilités associées à ce poste.</i></p>	<p>_____ Signature du superviseur</p> <p>_____ Nom en caractères d'imprimerie</p> <p>_____ Date</p> <p><i>J'atteste que cette description de poste reflète avec justesse les responsabilités qui sont associées au poste.</i></p>
<p>_____ Gestionnaire principal</p> <p>_____ Date</p>	
<p>_____ Présidente-directrice générale</p> <p>_____ Date</p> <p><i>J'autorise la délégation des responsabilités précitées dans le cadre de la structure organisationnelle présentée dans l'organigramme ci-joint.</i></p>	
<p>Les énoncés ci-dessus visent à décrire la nature et le niveau général du travail devant être exécuté par le titulaire de ce poste. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des responsabilités et des activités rattachées au poste.</p>	

Révisé par les Ressources humaines : _____