



Le représentant, Services des réclamations, relève directement du superviseur ou de la superviseure, Traitement des demandes d'indemnisation. Aux termes de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs* ainsi que des règlements, des politiques et des normes de l'unité, le représentant, Services des réclamations, est chargé de consigner toutes les demandes relatives à un accident et d'agir comme première personne-ressource pour établir les demandes des travailleurs blessés. Ce premier contact donne le ton pour instaurer une relation de travail positive entre le travailleur, l'employeur et le personnel des Services des réclamations. En plus d'offrir un premier contact avec la CSTIT à de nombreux travailleurs blessés, le représentant, Services des réclamations, intervient en premier pour favoriser un retour au travail rapide et sécuritaire; son rôle a une influence sur la durée des blessures avec perte de temps.

Il est essentiel que le représentant, Services des réclamations, réagisse rapidement afin que l'équipe puisse respecter son mandat, soit le versement de prestations équitables et en temps opportun aux travailleurs blessés. Le représentant, Services des réclamations, recueille de l'information sur environ 2 500 demandes d'indemnisation par année, et réalise plus de 200 calculs de prestations par jour concernant les demandes acceptées avec perte de temps de travail. Toute erreur de calcul des prestations nuira au fonds d'indemnisation des travailleurs.

Le titulaire du poste a une autorisation de dépenser limitée à 1 000,00 \$ par transaction.

## **RESPONSABILITÉS**

### **1. Consignation des demandes relatives à des blessures et incidents au compte des employeurs concernés, avec exactitude et en temps opportun**

- Déterminer l'existence d'une relation travailleur/employeur conformément à la définition des politiques et procédures de la CSTIT
- Vérifier si l'employeur est inscrit, en particulier au moment de la blessure ou de l'incident
- Passer en revue les documents à l'appui de la demande pour s'assurer qu'ils sont complets et éviter les consignations en double
- Recevoir et consigner les demandes, inscrire les renseignements dans le système de la CSTIT et tenir à jour des registres
- Comprendre la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs* ainsi que le manuel de politiques de la CSTIT, lorsque leur contenu s'applique

### **2. Recherche et collecte de renseignements pertinents concernant toutes les demandes, conformément aux politiques de la CSTIT**

- Trier les demandes selon leur type et en définir l'ordre prioritaire, et les soumettre à l'attention d'un supérieur au besoin
- Attribuer des codes, inscrire le code de la Classification nationale des professions et le code du Programme national de statistique de blessure en milieu de travail, et préparer les dossiers
- Participer aux concours de codage annuels avec les autres commissions d'indemnisation des accidentés du travail

- Réaliser un examen initial des documents au dossier et déterminer si la quantité d'information est suffisante ou non pour décider de l'admissibilité
- Communiquer avec les professionnels de la santé et interroger les employeurs et les travailleurs par téléphone, télécopie, courriel ou courrier afin de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des renseignements requis, et de demander des renseignements supplémentaires pour prendre une décision, le cas échéant – les conversations peuvent parfois être difficiles avec des travailleurs et des employeurs non coopératifs.
- Fournir de l'information aux demandeurs sur la première phase de l'admissibilité de leurs demandes et transférer toutes les autres questions au personnel compétent, notamment les équipes responsables de l'admissibilité, des décisions, de la gestion de cas et du versement de prestations
- Maintenir un système de rappel pour garantir une administration rapide des dossiers
- Déterminer l'état de toutes les demandes consignées en analysant l'information au dossier afin de déterminer si une demande reçue doit être considérée comme une demande avec temps perdu, une demande sans perte de temps, une entente intergouvernementale ou une demande sans aide médicale
- Déterminer s'il convient ou non d'accepter les demandes comportant deux jours ou moins de temps de travail perdu, et documenter les motifs justifiant les décisions
- Transférer les demandes sans perte de temps à l'agent des réclamations lorsque les dossiers sont prêts pour en juger l'admissibilité
- Transférer les demandes comportant plus de deux jours de temps de travail perdu au superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, afin qu'une décision sur leur admissibilité soit prise
- Signaler les problèmes et les demandes complexes que le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, doit surveiller
- Recommander au superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, les demandes qui requièrent une enquête plus approfondie pour obtenir d'éventuels renseignements sur un geste frauduleux ou une tierce partie
- Transférer toutes les demandes liées à du temps de travail perdu susceptibles d'être refusées au superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation

### **3. Réalisation de calculs complexes des prestations, conformément aux politiques applicables**

- Déterminer la situation et la catégorie d'emploi du travailleur
- Demander de l'information sur le salaire auprès du travailleur et de l'employeur
- Passer en revue et calculer le taux d'indemnisation quotidien selon les heures travaillées, le quart de travail, les cycles, le travail par roulement, les heures supplémentaires et le temps perdu, conformément aux diverses ententes d'emploi aux fins de traitement des demandes pour temps perdu et de calcul des prestations
- Déterminer le besoin ou non de certains formulaires fiscaux ou autres documents pour garantir un calcul exact
- Confirmer la situation familiale du travailleur, le nombre d'enfants et son statut de résident
- Déterminer le besoin ou non de communiquer avec d'autres sources pour confirmer les preuves de revenus

- Fournir un soutien continu spécialisé au personnel des décisions, de la gestion de cas et des prestations concernant la plus récente procédure à suivre pour le calcul du salaire aux termes des politiques applicables.
- Offrir des conseils techniques aux Services d'information sur les nouveaux renseignements à propos des salaires afin de mettre à jour la base de données du système

#### **4. Réalisation de tâches administratives**

- Autoriser des paiements aux fournisseurs médicaux et rembourser les travailleurs pour les coûts connexes réclamés
- Répondre aux questions d'ordre général
- Retirer les documents qui n'ont pas à être archivés sur microfiche et vérifier l'exactitude du codage et du suivi des demandes dont les dossiers sont clos
- Conserver les demandes sans aide médicale aux fins d'archivage
- Apporter un soutien aux autres postes de l'équipe traitant les demandes d'indemnisation

### **CONDITIONS DE TRAVAIL**

#### **Exigences physiques**

Exigences d'ordinaire associées à un milieu de bureau

#### **Conditions environnementales**

Exigences d'ordinaire associées à un milieu de bureau

#### **Exigences sensorielles**

Il est nécessaire de communiquer en faisant preuve d'empathie et en veillant à comprendre la situation, sans esprit de confrontation, au moment de demander des renseignements à des clients susceptibles d'être agités ou traumatisés en raison d'un accident ou d'une blessure.

#### **Exigences mentales**

L'obligation de composer avec des clients en colère ou inquiets à cause de blessures peut causer du stress. Des situations créent de l'incertitude quant à leur issue. Il arrive que des clients se montrent violents verbalement et profèrent des menaces.

### **CONNAISSANCES, APTITUDES ET HABILITÉS**

- Aptitude en communication écrite et verbale suffisante pour gérer les différentes situations avec les employeurs, les travailleurs, les professionnels de la santé et les autres intervenants dans le but de recueillir de l'information.
- Aptitudes d'analyse éprouvées pour définir l'information requise au dossier et s'assurer que le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, prenne une décision éclairée
- Aptitudes avérées en mathématique pour garantir le calcul exact des salaires
- Capacité à interpréter et comprendre la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs*, les politiques et procédures connexes ainsi que d'autres documents, notamment différentes conventions collectives.

- Aptitudes avérées en recherche, organisation et gestion de temps pour satisfaire aux normes de rendement de l'unité et gérer une grande charge de travail.
- Entrent pour négocier efficacement avec les clients et le personnel de la CSTIT à l'interne
- Capacité à travailler au sein d'une équipe multidisciplinaire
- Aptitudes en informatique, notamment le traitement de texte et les courriels.
- Capacité à se motiver soi-même et à prendre l'initiative.
- Capacité de travailler avec très peu de supervision
- Aptitudes en prise de décisions
- Connaissance des enjeux multiculturels
- Connaissance de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* (LAIPRP)

**En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par :**

- l'obtention d'un diplôme sanctionnant deux années d'études en sciences sociales, l'acquisition d'une expérience de deux années en administration dans un milieu professionnel semblable et le développement d'aptitudes avérées en mathématiques pour effectuer des calculs financiers complexes.

**EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES**

**Niveau de sécurité** (cocher une seule case)

- Aucune vérification du casier judiciaire exigée
- Poste de confiance – vérification du casier judiciaire exigée
- Poste de nature très 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)  Avancée (A)

**COMPRÉHENSION EN LECTURE**

De base (B)  Intermédiaire (I)  Avancée (A)

**COMPÉTENCES EN RÉDACTION**

De base (B)  Intermédiaire (I)  Avancée (A)

- Français de préférence

**Langue autochtone :** Pour choisir une langue, cliquer ici.

- Requis
- De préférence