

Le superviseur, Gestion des cas, relève du chef, Gestion des cas et Soins de santé, qui se trouve à Iqaluit. Le titulaire du poste compte neuf subordonnés directs, dont sept gestionnaires de cas et deux aides à la gestion de cas. Cette équipe est responsable des décisions continues en matière d'admissibilité et d'arbitrage se rapportant aux demandes d'indemnisation de travailleurs blessés. Les gestionnaires de cas s'occupent des cas de réclamation complexes et à long terme, notamment la réadaptation professionnelle. L'unité gère environ 1 268 réclamations en cours par année. De mauvaises décisions découlant de la gestion de cas induisent des difficultés pour les travailleurs blessés, une perte financière pour le Fonds de protection des travailleurs de la CSTIT et une publicité négative pour la Commission.

Le superviseur, Gestion des cas, est chargé de s'assurer que les gestionnaires de cas offrent un service à la clientèle de qualité aux travailleurs blessés et à leurs employeurs. Le titulaire a lui-même une petite charge de travail et assure la gestion des cas pour les réclamations de nature complexe ou controversée, afin d'assurer une enquête appropriée et des avantages équitables. Il est appelé à examiner et à approuver toutes les décisions défavorables des membres de l'équipe, à préparer des notes de synthèse et à veiller à la qualité des services.

Le superviseur, Gestion de cas, détient un pouvoir de dépenser total de 475 000 \$ par demande d'indemnisation. Entre 1 \$ et 25 000 \$ peuvent être alloués pour chaque transaction, notamment sous forme des prestations d'invalidité, d'un soutien médical ou de dépenses nécessaires à une réadaptation.

RESPONSABILITÉS

1. Contrôle de la qualité du rendement du personnel au sein de l'unité de la gestion de cas, et responsabilisation à l'égard des décisions prises par les gestionnaires de cas **Le superviseur, Gestion de cas, a plus particulièrement les responsabilités suivantes :**

- Superviser les mécanismes d'assurance de la qualité et les normes de rendement applicables afin de surveiller et de consigner l'atteinte des objectifs opérationnels;
- Contrôler la charge de travail et la gestion des dossiers afin d'assurer une distribution équitable des tâches ainsi que la réalisation du travail dans un délai raisonnable;
- Fournir un soutien constant aux employés en aidant à alléger une charge de travail plus élevée en raison d'un manque de personnel ou d'un volume accru de demandes;
- Vérifier toute décision de refus, diminution, suspension ou arrêt de versement de prestations afin d'assurer la conformité aux lois, aux politiques et aux procédures;
- Collaborer avec le personnel à la résolution des plaintes des clients;
- Diriger des réunions d'équipe hebdomadaires;
- Communiquer efficacement d'importantes questions ou préoccupations soulevées par les membres de l'équipe au chef, Gestion de cas et pensions.

2. Supervision du personnel de l'unité de la gestion de cas :

- Coordonner, diriger et superviser le rendement quotidien des employés sous son autorité;
- Approuver et contrôler les congés et présences des employés;
- Entreprendre et exécuter la dotation en personnel au sein du comité de sélection des candidatures;
- Préparer les descriptions de poste au besoin;
- Offrir la formation initiale et continue, ainsi que des activités de perfectionnement, à l'équipe de la gestion de cas afin d'assurer un service de qualité en tout temps;
- Surveiller le rendement selon le modèle de gestion des compétences et du rendement de la CSTIT, et réaliser les évaluations de rendement annuelles et les vérifications continues;
- Prendre des mesures disciplinaires, au besoin, non sans avoir consulté le gestionnaire et le personnel des Ressources humaines;
- Accompagner le personnel en vue d'une amélioration continue des compétences et des connaissances techniques;
- Dégager les forces, les lacunes de rendement et les besoins de formation au moyen de vérifications de dossiers, d'examens du rendement et d'autres mécanismes d'assurance de la qualité;
- Surveiller le déroulement des tâches, recommander l'amélioration de processus et entreprendre des changements;
- Communiquer les besoins de l'unité au personnel sur les questions relatives au déroulement des tâches, aux améliorations, à la satisfaction au travail, au moral des employés, etc.

3. Soutien et assistance au chef, Gestion de cas et Soins de santé :

- Rédiger les notes d'information ministérielles, au besoin;
- Répondre aux lettres et aux demandes de renseignements des demandeurs, au besoin;
- Aider à l'établissement des objectifs généraux des Services des réclamations;
- Contribuer à l'exécution des tâches liées au suivi du rendement de l'unité;
- Établir, mettre en œuvre et surveiller le plan de travail des unités de l'arbitrage et de la gestion de cas;
- Interagir avec d'autres superviseurs de la division pour résoudre d'éventuels problèmes et rationaliser les processus;
- Examiner et analyser des données statistiques, au besoin;
- Participer à des réunions et à des projets entre divisions, au besoin;
- Agir comme chef, Gestion de cas et pensions, sur demande;
- Fournir du soutien, des renseignements, des conseils et des recommandations au chef, Gestion de cas et pensions;
- Aider à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques qui concernent les Services des réclamations.

4. Gestion d'une petite charge de cas à la discrétion du chef, Gestion des cas et Soins de santé :

- Assurer la gestion des cas pour des réclamations confidentielles ou de nature complexe ou controversée afin d'assurer une enquête appropriée et des avantages équitables;
- Trancher, gérer et accélérer les demandes d'indemnisation majeures de nature complexe et entraînant une perte de temps au travail;
- Évaluer les répercussions professionnelles, sociales, économiques et émotionnelles de l'incident sur la vie quotidienne du travailleur afin de déterminer le droit à la réadaptation professionnelle;
- Élaborer un plan de soutien professionnel réaliste avec le travailleur pour favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail;
- Gérer le processus de réadaptation.

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

- Capacité de superviser une unité complexe et diversifiée avec un minimum de supervision directe
- Compétences avancées en communication orale et écrite pour établir et maintenir un large éventail de contacts avec les professionnels de la santé et organismes communautaires
- Capacité démontrée d'analyser et de prendre des décisions indépendantes, de penser de manière critique et d'innover pour créer ou modifier une stratégie ou des techniques d'intervention en fonction des besoins individuels des clients
- Capacité d'agir comme mentor, de contribuer au perfectionnement et à la formation du personnel, d'inspirer l'excellence et de réaliser des buts organisationnels
- Entregent démontré et aptitudes pour la résolution de conflits et de problèmes dans les interactions avec les requérants, plus particulièrement ceux qui sont irrités
- Capacité élevée de travailler en collaboration avec d'autres superviseurs de la division pour créer une équipe simplifiée, qui fait preuve de cohésion
- Capacité d'interpréter les lois et les règlements, ou de résoudre équitablement de complexes problèmes avec des demandeurs
- Entregent pour favoriser une participation active dans une équipe interfonctionnelle
- Souci de la confidentialité
- Capacité de bien fonctionner dans un environnement informatisé où sont utilisées des applications courantes

En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par :

Un baccalauréat en sciences humaines ou sociales, combiné avec une expérience de cinq ans en gestion de cas à des niveaux de responsabilité croissants, dont trois dans le domaine de la supervision (expérience démontrée) – d'autres équivalences seront considérées.

Atouts

Expérience dans le suivi des charges de travail et de la qualité des résultats

Expérience dans le domaine des assurances ou de l'indemnisation des travailleurs

Expérience dans des environnements de gestion de cas complexes
Expérience dans le travail à distance ou sur des chantiers éloignés

CONDITIONS DE TRAVAIL

Exigences physiques

Aucune exigence inhabituelle

Conditions environnementales

Aucune condition inhabituelle

Exigences sensorielles

Aucune exigence inhabituelle

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.

Des priorités et des échéanciers souvent concurrents peuvent entraîner un stress psychologique.

EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

Niveau de sécurité (cocher une seule case)

- Aucune vérification du casier judiciaire exigée
- 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)
 - COMPÉTENCE 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 : Superviseur ou superviseure, Gestion de cas
Numéro(s) de poste : 97-9835

<hr/> <p>Signature de l'employé(e)</p> <hr/> <p>Nom en caractères d'imprimerie</p> <hr/> <p>Date</p> <p><i>J'atteste avoir lu et compris les responsabilités associées à ce poste.</i></p>	<hr/> <p>Signature du superviseur ou de la superviseure</p> <hr/> <p>Nom en caractères d'imprimerie</p> <hr/> <p>Date</p> <p><i>J'atteste que cette description de poste reflète avec justesse les responsabilités qui sont associées au poste.</i></p>
 <hr/> <p>Gestionnaire principal</p>	<p>29 janvier 2021</p> <hr/> <p>Date</p>
<hr/> <p>Présidente-directrice générale</p>	<hr/> <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 RH : _____