

IDENTIFICATION

Service	Titre du poste	
Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	Superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation – Nunavut	
Numéro(s) de poste	Collectivité	Région ou division
97-9861	Iqaluit	CSTIT – Nunavut

(L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autre fin que celle d'alléger le texte.)

OBJECTIF DU POSTE

Le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, guide et encadre l'équipe traitant les demandes d'indemnisation et veille au déroulement efficace des tâches au quotidien, surveille l'utilisation des ressources pour qu'elle soit rentable, tente de limiter les coûts et agit de façon conforme aux *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest (TNO) ainsi qu'aux politiques et procédures de la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT). Il lui incombe d'établir des mesures de contrôle de la qualité et des normes de rendement pour l'équipe afin d'assurer la prestation d'un excellent service à la clientèle aux intervenants.

Le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, mène des analyses et des enquêtes sur toutes les demandes d'indemnisation déposées pour des motifs psychologiques, celles d'exploitants de ressources naturelles ainsi que celles progressives et complexes, puis accepte ou rejette chacune en fonction des preuves soumises.

PORTÉE

La CSTIT est une société d'État des gouvernements des TNO et du Nunavut qui est dirigée par un conseil d'administration (Conseil de gouvernance) par l'entremise de son président-directeur général (PDG). Elle est composée de six divisions fonctionnant sous la supervision d'une équipe de gestionnaires principaux. Elle a des bureaux situés à Yellowknife et à Iqaluit.

La CSTIT fait la promotion de la sécurité en milieu de travail par la sensibilisation et la prévention, et elle prend en charge les travailleurs blessés dans un système d'indemnisation sans égard à la faute. Ce système est financé par des cotisations d'employeurs et est régi par les *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* des TNO et du Nunavut.

La CSTIT est résolue à offrir un environnement exempt de discrimination, où les personnes se sentent en sécurité lorsqu'elles reçoivent des services. Cet objectif peut être atteint par un

engagement respectueux à reconnaître l'importance des différences culturelles et à valoriser la sécurisation culturelle.

Le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, relève du chef, Traitement des demandes d'indemnisation, à Iqaluit. Il est à la tête d'une équipe de sept personnes qui agit comme premier point de contact auprès des travailleurs blessés. Cette équipe traite environ 3 500 demandes entrantes par année, aux TNO et au Nunavut, afin de déterminer lesquelles accepter en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs* et des politiques. Le titulaire du poste prend des décisions en ce qui a trait à toutes les demandes d'indemnisation déposées pour des motifs psychologiques, celles d'exploitants de ressources naturelles ainsi que celles progressives et complexes. L'équipe qu'il dirige peut statuer sur toutes les réclamations sans perte de temps de travail et celles comptant moins de six semaines de perte de temps de travail. De mauvaises décisions quant à l'admissibilité et à l'arbitrage risquent d'induire 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 titulaire a sept (7) subalternes directs, dont quatre (4) représentants des Services des réclamations et trois (3) arbitres.

Le superviseur, Traitement des demandes d'indemnisation, a une limite de transaction unique pouvant atteindre 25 000 \$ par transaction, notamment sous forme de prestations d'invalidité ou d'aide médicale. Son autorisation de dépenser totale s'élève à 50 000 \$.

RESPONSABILITÉS

1. Assurer le contrôle de la qualité de tous les processus liés aux programmes, la gestion des coûts des demandes d'indemnisation et la supervision du rendement du personnel composant l'équipe de traitement des demandes d'indemnisation, et assumer la responsabilité de toutes les décisions prises par les représentants des Services des réclamations et les arbitres

- Aider à l'établissement des objectifs généraux des Services des réclamations
- Fixer les objectifs de l'équipe traitant les demandes d'indemnisation et superviser leur réalisation
- Établir des mécanismes d'assurance qualité adéquats et des normes de rendement afin de surveiller et de consigner l'atteinte des objectifs opérationnels
- Examiner la charge de travail et la gestion des dossiers avec les représentants des Services des réclamations et les arbitres pour assurer une répartition équitable et la réalisation rapide des tâches
- Offrir une expertise technique et des conseils au personnel afin que soient respectées les lois, politiques, directives et procédures existantes
- Passer en revue les décisions défavorables prises par les arbitres afin de vérifier si elles sont équitables et conformes 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 les besoins de l'équipe traitant les demandes d'indemnisation en ce qui a trait aux questions relatives au déroulement des tâches, aux améliorations, à la satisfaction au travail, au moral des employés, etc.
- Interagir avec d'autres superviseurs de la division pour résoudre d'éventuels problèmes et rationaliser les processus
- Encadrer le personnel en vue de l'amélioration continue des compétences et des connaissances techniques afin d'atteindre les objectifs opérationnels énoncés
- Dégager les forces, les lacunes de rendement et les besoins de formation au moyen de vérifications de dossiers, d'examen du rendement et d'autres mécanismes d'assurance de la qualité
- Surveiller les flux de travail, recommander des améliorations aux processus et apporter les changements tels qu'ils ont été approuvés
- 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
- Fournir du soutien, des renseignements, des conseils et des recommandations au chef, Traitement des demandes d'indemnisation

2. Déterminer l'admissibilité ou non à une indemnisation dans toutes les demandes déposées pour des motifs psychologiques, celles d'exploitants de ressources naturelles ainsi que celles progressives et complexes

- Vérifier si un accident s'est produit ou non et en déterminer les circonstances, le lien avec la blessure et les conséquences sur les tâches associées à l'emploi, etc. – interroger le travailleur, l'employeur et les témoins d'un accident s'il y a lieu
- Refuser les demandes d'indemnisation non admissibles une fois les enquêtes terminées
- Présenter avec exactitude les décisions préliminaires rendues pour l'ensemble des demandes d'indemnisation, et ce, en temps opportun et de façon efficiente selon les normes de l'équipe
- Attribuer les demandes d'indemnisation à l'arbitre ou au gestionnaire de cas approprié
- Déterminer la pertinence des services médicaux initiaux fournis par les professionnels de la santé en fonction de la blessure subie
- Offrir des possibilités de mentorat et de formation continues dans les domaines de l'admissibilité et de l'arbitrage au personnel traitant les demandes d'indemnisation

3. Exercer les fonctions de supervision et de gestion du personnel au sein de l'équipe traitant les demandes d'indemnisation et fournir des conseils au chef, Traitement des demandes d'indemnisation

- Coordonner, diriger et superviser le rendement quotidien des employés sous son autorité
- Assurer la santé et la sécurité de tous les membres de l'équipe
- Approuver, signaler et contrôler les congés et les présences des employés
- Exécuter la dotation en personnel en vue de pourvoir les postes vacants
- Gérer et modifier les descriptions de poste au besoin
- Offrir la formation initiale et continue, ainsi que des activités de perfectionnement aux représentants des Services des réclamations et aux arbitres
- 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

- Fournir un encadrement adéquat, assurer la formation en matière de politiques et cerner les besoins de formation et de perfectionnement pour le personnel de première ligne afin de garantir l'uniformité dans l'excellence du service
- Prendre des mesures disciplinaires, au besoin, non sans avoir consulté le gestionnaire et le personnel des Ressources humaines
- Surveiller les indicateurs de rendement clés, les cibles et les repères
- Élaborer des mécanismes de contrôle de la qualité
- Effectuer des vérifications des dossiers et en communiquer les constatations au personnel approprié et au chef, Traitement des demandes d'indemnisation
- Examiner la mesure dans laquelle les normes et les objectifs de la division sont atteints, et adopter des mesures correctives au besoin
- Déléguer les tâches aux membres du personnel appropriés et surveiller les activités de suivi
- Communiquer efficacement d'importantes questions ou préoccupations soulevées par les membres de l'équipe au chef, Traitement des demandes d'indemnisation

4. Veiller à l'administration

- Préparer les lettres de décision et autres articles de correspondance conformément aux lois, aux politiques, aux procédures, au guide produit par les Ressources humaines ainsi qu'aux normes de l'équipe
- Consigner le rendement des employés dans un journal des événements
- Tenir à jour des dossiers des demandes d'indemnisation par une documentation précise (p. ex. conversations, notes au dossier et motifs justifiant les décisions)
- Autoriser le paiement des factures et vérifier l'exactitude des chèques

5. Appuyer et aider le chef, Traitement des demandes d'indemnisation

- Effectuer régulièrement des vérifications à des fins d'assurance de la qualité, telles qu'elles sont assignées par le chef, Traitement des demandes d'indemnisation
- Rédiger des notes d'information à l'intention de ministres, au besoin
- Répondre aux lettres et aux demandes de renseignements des intervenants, au besoin
- Contribuer à l'exécution des tâches liées au suivi du rendement de l'équipe, conformément au plan de travail établi
- Surveiller le plan de travail établi pour l'équipe traitant les demandes d'indemnisation
- Examiner et analyser des données statistiques, au besoin
- Suivre les délais d'attente avant le premier versement ainsi que les paiements des fournisseurs, et en rendre compte au chef, afin d'assurer un service à la clientèle rapide aux demandeurs et aux fournisseurs de services externes
- Agir à titre de gestionnaire des Services des réclamations auprès des Services aux intervenants, au besoin
- Réalisation d'autres tâches attribuées, au besoin

CONDITIONS DE TRAVAIL

(Les conditions de travail énoncées ici 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

Exigences d'ordinaire associées à un milieu de bureau

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.

CONNAISSANCES, APTITUDES ET HABILITÉS

- Compétences démontrées en supervision
- Capacité de leadership pour le mentorat et le perfectionnement du personnel, l'inspiration de l'excellence et la réalisation des buts organisationnels
- Excellentes aptitudes en communication écrite et orale, y compris la capacité de mener des entrevues et de réaliser des enquêtes, l'écoute attentive, le tact et la diplomatie, la gestion des conflits et un talent pour motiver et obtenir la collaboration de clients ou de membres du personnel parfois hostiles
- Capacité éprouvée d'analyser de l'information et de prendre de bonnes décisions dans un environnement dynamique qui exige une interaction régulière avec d'autres fournisseurs de services et des clients
- Aptitudes en résolution de problèmes
- Compétences en mathématiques pour le calcul des salaires et des prestations, et à des fins de vérification
- Solides compétences en analyse et en prise de décisions pour assurer des décisions justes et équitables par le personnel traitant les demandes d'indemnisation
- Capacité d'interpréter et d'appliquer les dispositions législatives, les politiques, les règles et les règlements
- Compétences avérées en matière d'analyse, d'évaluation et d'enquête afin de rendre des décisions équitables en ce qui a trait à l'admissibilité
- Aptitudes organisationnelles et administratives éprouvées pour pouvoir organiser la charge de travail et établir les priorités
- Capacité de gérer une charge de travail dans un contexte informatisé
- Capacité d'interagir avec les clients, les témoins et les employeurs pour veiller à ce que les discussions demeurent centrées sur la blessure du travailleur
- Compétences en recherche avérées pour réunir l'information de diverses sources, notamment des comparaisons entre secteurs de compétence ou administrations, des revues et textes médicaux et professionnels ainsi que des entrevues auprès de fournisseurs de soins de santé
- Compétences avérées en communication, résolution de problèmes et règlement des conflits pour garantir des relations efficaces avec les travailleurs, qui peuvent être inquiets ou en colère en raison de leur blessure ou des décisions prises concernant leur dossier
- Techniques de communication écrite avérées pour veiller à ce que les lettres de décision aux clients soient claires et précises

- Entregent avéré pour faciliter la participation active dans le cadre d'une équipe interfonctionnelle
- Connaissance des enjeux multiculturels
- Connaissance de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs* et des politiques en vigueur

Généralement, les qualifications suivantes seraient acquises par :

- Un baccalauréat en sciences humaines ou sociales et une expérience de quatre ans à des niveaux de responsabilités croissants dans un milieu de mise en œuvre de programmes auprès de clients, dont deux ans en supervision;
- Une expérience de la surveillance de charges de travail et de la qualité des résultats, de la prestation de conseils pour la gestion de cas complexes, du traitement de demandes de renseignements techniques, de la formation, de l'encadrement et du mentorat;
- Une expérience pratique en matière d'arbitrage et de détermination de l'admissibilité, combinée avec une connaissance des activités et de la philosophie de la CSTIT – des atouts précieux.

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

ATTESTATION

Titre : Superviseure, Traitement des demandes d'indemnisation

Numéro(s) de poste : 97-9861

<p>_____ Signature de l'employé(e)</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/de la superviseur(e)</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(e) _____ Date</p> <p>_____ Président-directeur général _____ 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>	

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.

Révisé par les RH : _____