

demande par la CSTIT. Le BCT a le pouvoir exclusif d'examiner, d'enquêter et de représenter des travailleurs et des requérants à tous les niveaux d'audience dans le contexte des décisions prises par le personnel de la CSTIT.

Ce poste d'AD se trouve à Yellowknife. Son titulaire relèvera du CT et exercera ses activités et pouvoirs en vertu des articles 107 à 111 (inclusivement) des *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* des deux territoires. Il lui incombera de fournir un soutien administratif au CT et de gérer le processus de révision.

En tant que premier point de contact des requérants des T.N.-O. et du Nunavut, des professionnels juridiques et médicaux, du CT et d'autres avocats, l'AD assure la liaison entre différentes parties prenantes. Il doit aider le CT dans les affaires liées à la gestion de cas. De plus, il a la responsabilité première en ce qui a trait à la gestion, à la direction, au contrôle et à la surveillance des activités quotidiennes du BCT, un bureau indépendant qui est séparé physiquement et administrativement de la CSTIT.

Conformément à la mission, à la vision et aux valeurs de la CSTIT, l'AD fait preuve d'un tact élevé, d'un sens de la diplomatie et d'une sensibilité culturelle lorsqu'il interagit avec des clients, souvent en colère, ayant déjà reçu une décision insatisfaisante de la CSTIT.

Le titulaire de ce poste travaille dans un cadre juridique et stratégique particulier, et il assume ses responsabilités conformément aux lois, aux règlements (notamment le Règlement général sur l'indemnisation des travailleurs), aux politiques et aux procédures en vigueur. L'AD repère les politiques et procédures ainsi que les articles des lois et règlements qui s'appliquent pour assurer leur respect par le CT.

Il aide à la préparation et à la gestion du budget global du BCT, et il maintient des communications constantes avec le personnel de la CSTIT, les bureaux ministériels et les requérants.

RESPONSABILITÉS

1. Gérer les opérations du Bureau du conseiller des travailleurs

- Superviser les activités quotidiennes et le déroulement du travail du CT et de son bureau
- Repérer les pratiques et procédures du CT à régler ou à améliorer
- Gérer les communications avec les ministres responsables de la CSTIT aux T.N.-O. et au Nunavut au nom du CT
- Préparer des notes d'information, des lettres et des réponses à la CSTIT et aux requérants
- Préparer et tenir un budget annuel pour le CT, examiner les dépenses et les coûts, et vérifier les rapports mensuels sur les écarts pour confirmer l'exactitude des données, des besoins des projets et des dépenses
- Participer à l'orientation de nouveaux conseillers auprès des travailleurs

- Autoriser des dépenses jusqu'à 500 \$
- Préparer des rapports statistiques, fournir de l'information et des réponses au moyen du système de suivi du CT et d'autres sources pour le CT et pour le conseil de gouvernance ainsi que le personnel de la CSTIT, ceux d'autres commissions des accidents du travail, d'organismes d'appel et de différentes parties externes, au besoin
- Aider le CT à préparer les rapports mensuels et annuels
- Assister parfois à des audiences où sont présents des requérants et des membres du comité de révision et du Tribunal d'appel
- Enquêter sur des plaintes reçues de parties externes au sujet de « problèmes de service », et en assurer le traitement, plus particulièrement en ce qui trait à la préparation des processus, à l'établissement de calendriers et à la gestion des conséquences de décisions
- Cerner et analyser les enjeux et les tendances, et proposer des programmes pour régler des questions essentielles à la réussite du BCT, en plus de produire des rapports sur les activités et les exigences
- Veiller à ce que le niveau de service adéquat soit offert à la clientèle, c'est-à-dire les appelants et d'autres intervenants et parties prenantes internes et externes

2. Coordonner le processus de réclamation

- Accélérer la rédaction des résumés de cas et la fixation de réunions
- Mettre en page, corriger et réviser les lettres et l'ensemble de la correspondance du CT
- Distribuer la correspondance au requérant ou à son représentant ainsi qu'au gestionnaire responsable des Services des réclamations ou des Services aux employeurs
- Maintenir un système de rappel pour garantir une administration rapide du BCT
- Veiller au respect des normes de service du BCT
- Protéger la confidentialité des renseignements tout au long du processus

3. Assurer la liaison entre différents comités, les appelants, les représentants et d'autres parties intéressées

- Rencontrer des appelants ou leurs représentants et correspondre avec eux pour discuter d'enjeux faisant l'objet d'un appel, et fournir des renseignements et des précisions sur le processus suivi par le BCT ainsi que les politiques et procédures de la CSTIT
- Répondre aux demandes de renseignements en effectuant les recherches nécessaires
- Informer les requérants de l'état d'avancement d'une révision et leur faire connaître leurs droits et responsabilités en ce qui a trait au contenu confidentiel, en vertu des *Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (LAIPRP)*

4. Coordonner et surveiller les opérations quotidiennes du Bureau du conseiller des travailleurs

- Administrer les activités quotidiennes et l'établissement des calendriers des réunions
- Aider le CT en repérant toute pratique ou procédure nécessitant une clarification ou une modification

- Préparer les rapports statistiques trimestriels et annuels, les renseignements relatifs aux requérants et les réponses aux demandes
- Consigner les procès-verbaux par voie électronique ou à la main, et en faire la transcription s'il y a lieu
- Examiner les documents écrits du CT pour veiller à l'absence d'erreurs de grammaire, de ponctuation et d'orthographe, et vérifier les références aux politiques et aux lois
- Préparer l'information contextuelle pour les articles du CT, les rapports statistiques et les notes d'information ministérielles, le cas échéant
- Accueillir des visiteurs au BCT, fournir des renseignements généraux et acheminer des demandes vers les employés concernés de la CSTIT, hors du BCT, au besoin
- Prendre les dispositions nécessaires au ramassage des colis par les services de messagerie locaux
- Tenir un journal pour les lettres et les colis entrants et sortants
- Traiter des paiements dans les comptes du BCT
- Recevoir des appels entrants au système de commutation du BCT

CONDITIONS DE TRAVAIL

Exigences physiques

Aucune exigence inhabituelle

Conditions environnementales

Aucune condition inhabituelle

Exigences sensorielles

Aucune exigence inhabituelle

Exigences mentales

Les requérants et les employeurs communiquant avec le conseiller des travailleurs sont souvent mécontents des décisions prises par le BCT. 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. À l'occasion, les clients seront abusifs et verbalement agressifs, pouvant proférer des menaces.

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

- Compréhension approfondie des lois et politiques applicables, avec une aptitude démontrée pour l'interprétation et l'application de lois, de politiques et de procédures
- Aptitudes démontrées pour la prise de décisions, la résolution de problèmes et l'analyse pour faciliter le processus décisionnel
- Solides compétences en recherche, résolution de problèmes, analyse, coordination et planification, surveillance et évaluation
- Excellentes aptitudes pour l'enquête, la recherche et la rédaction
- Bonne connaissance de la terminologie juridique et médicale, des pratiques administratives et des tâches à accomplir

- Compétences organisationnelles éprouvées et aptitude pour la coordination de dossiers contenant de grandes quantités de données importantes et très confidentielles
- Capacité d'assurer la confidentialité
- Capacité de composer avec des clients mécontents avec tact et diplomatie
- Excellentes aptitudes à la communication, à la fois de vive voix et par écrit
- Excellentes aptitudes administratives et organisationnelles, notamment pour la gestion du temps
- Excellente maîtrise de la langue anglaise et excellente aptitude pour la correction d'épreuves
- Capacité de consigner des procès-verbaux par voie électronique ou à la main
- Flexibilité et capacité de gérer plusieurs tâches
- Capacité éprouvée de travailler de sa propre initiative et sous une supervision minimale, et de se motiver
- Solides connaissances en informatique pour les applications courantes comme Word, Excel et les logiciels de présentation
- Sens éthique élevé
- Connaissance des procédures budgétaires et financières

En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par : l'obtention d'un diplôme de deux ans dans un domaine pertinent, combinée avec une expérience connexe de deux ans.

Atouts

- Travaux de cours ou connaissances en terminologie médicale et juridique
- Connaissance de la CSTIT et de ses lois et politiques
- Certificat spécialisé en justice administrative (Foundations of Administrative Justice).

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) 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 du poste : Adjoint de direction, Bureau du conseiller des travailleurs

Numéro(s) de poste : 97-9947

<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>_____ Conseiller des travailleurs</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 RH : _____