

IDENTIFICATION

Service	Titre du poste	
Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	Gestionnaire de cas	
Numéro(s) de poste	Collectivité(s)	Région(s) ou division(s)
97-2516; 97-4263; 97-6915; 97-9866; 97-9925; 97-9926; 97-9927; 97-9941	Yellowknife (TNO)	WSCC – TNO

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

OBJECTIF DU POSTE

Le gestionnaire de cas est chargé d'examiner l'admissibilité continue aux prestations, de prendre des décisions arbitrales et de faciliter la réadaptation professionnelle dans le contexte de demandes d'indemnisation complexes et à long terme. Il évalue l'incidence d'une blessure sur la vie quotidienne des demandeurs, et élabore et met en œuvre les plans de traitement médical et de soutien professionnel les plus adaptés pour les aider à reprendre un emploi rémunéré.

PORTÉE

La Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (WSCC) est une société d'État des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest (TNO) et du Nunavut qui est dirigée par un conseil d'administration (Conseil de gouvernance) par l'entremise de son président-directeur général. Elle a des bureaux situés à Yellowknife et à Iqaluit.

La WSCC 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 WSCC est résolue à offrir un environnement exempt de racisme et de discrimination, où tous et toutes se sentent en sécurité dans la prestation et la réception de services. Cet objectif peut être atteint par un engagement respectueux à reconnaître l'importance des différences culturelles et à valoriser la sécurisation culturelle.

Le gestionnaire de cas relève du superviseur, Gestion de cas et pensions, à Yellowknife, et traite les demandes complexes et à long terme de façon rapide, précise et efficace. Les travailleurs blessés dont la période de rétablissement est supérieure à six semaines risquent le plus de ne pas être en mesure de retourner au travail. La gestion efficace de ces demandes permet d'atténuer ce risque, d'aboutir à une issue plus satisfaisante pour le travailleur et de réduire les coûts supportés par la Commission.

Le gestionnaire de cas évalue l'incidence d'une blessure du travail sur la vie quotidienne des demandeurs, et élabore et met en œuvre un plan de soutien professionnel pour les aider à reprendre un emploi rémunéré. Pour ce faire, il est souvent amené à composer avec les fournisseurs de services de réadaptation professionnelle. Il doit également faire appel au spécialiste des pensions lorsqu'il estime qu'un travailleur souffre d'une incapacité permanente.

La charge de travail associée à ce poste correspond, en moyenne, à 50 à 60 dossiers d'indemnisation ouverts. En raison de la superficie de région desservie par la WSCC, la connaissance des questions multiculturelles est une exigence impérative pour le poste et peut supposer le recours à des interprètes dans toutes les langues officielles.

Chaque cas étant unique, le titulaire du poste doit exercer un jugement éclairé et posséder une connaissance approfondie des programmes et services offerts en vue de déterminer les plans de traitement médical et de réadaptation les plus adaptés pour le travailleur. La réadaptation médicale et professionnelle d'un travailleur blessé peut se révéler fort coûteuse, et les décisions prises par le gestionnaire de cas peuvent réduire les coûts supportés par la Commission et diminuer la durée pendant laquelle le travailleur s'absente de son travail.

Le gestionnaire 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. Les transactions comprennent les prestations d'invalidité, les soins médicaux et les frais de réadaptation.

RESPONSABILITÉS

1. Juger, gérer et régler les demandes d'indemnisation complexes et avec perte de temps (durée supérieure à six semaines)

- Examiner et confirmer les décisions d'admissibilité initiales
- Déterminer l'admissibilité continue des travailleurs blessés aux prestations d'indemnisation en évaluant l'ensemble des preuves (données médicales, déclarations de l'employeur, des témoins, du travailleur, etc.) à la lumière des *Lois sur l'indemnisation des travailleurs* et des politiques de la WSCC, et communiquer les décisions prises en se fondant sur l'analyse des renseignements
- Déterminer l'admissibilité continue aux services médicaux fournis par les professionnels de la santé et le caractère adéquat de ceux-ci, dans le but d'adopter une ligne de conduite appropriée pour faciliter le retour au travail – décisions reposant sur la pratique antérieure, les lignes directrices sur la durée d'incapacités et la consultation de professionnels de la santé
- Prendre et garder contact avec les travailleurs et leur famille, les employeurs, les professionnels de la santé, le représentant syndical, les avocats du travailleur et de l'employeur et les autres parties intéressées afin d'examiner l'évolution de la demande et de favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail
- Veiller à ce que tous les paiements prévus pour une demande d'indemnisation soient appropriés et que leur justification soit accessible au dossier
- Assumer la responsabilité de demandes d'indemnisation dépassant les lignes directrices établies pour estimer le rétablissement

2. **Évaluer les répercussions professionnelles, sociales, économiques et émotionnelles de l'accident sur la vie quotidienne du travailleur afin de déterminer le droit à la réadaptation professionnelle conformément aux lois, politiques et procédures établies**
 - Consulter les conseillers médicaux et spécialistes du retour au travail de la WSCC
 - Interroger les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de soins de santé
 - Déterminer l'admissibilité à la réadaptation professionnelle
 - Coordonner les conférences de cas
3. **Élaborer un plan de soutien professionnel réaliste avec le travailleur pour favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail**
 - Autoriser la prestation de services d'évaluation professionnelle et fonctionnelle ou d'estimation de la capacité de travail
 - Évaluer les résultats des tests et encourager le travailleur à se fixer un objectif de réadaptation réaliste
4. **Gérer le processus de réadaptation**
 - Prendre les dispositions nécessaires à la prestation et au maintien de services professionnels tels que le traitement de la douleur, la planification financière, le soutien psychologique, etc.
 - Élaborer des plans de placement conjointement avec l'employeur lié à l'incident, les employeurs potentiels et les syndicats
 - Surveiller les programmes de réadaptation professionnelle approuvés
 - Approuver et organiser les interventions en cas de besoins particuliers (comme l'aménagement du domicile ou du lieu de travail)
 - Évaluer les besoins et faciliter les interventions et l'aiguillage (p. ex. vers Développement des ressources humaines Canada), le soutien psychologique, etc.
 - Gérer le processus de consultation avec les professionnels de la santé et les spécialistes de la réadaptation (p. ex. services d'évaluation).
5. **Veiller à l'administration**
 - Garantir la conformité aux mesures d'assurance de la qualité, aux indicateurs de rendement et aux normes de service
 - Créer et tenir à jour une version informatique et une version imprimée de chaque demande d'indemnisation
 - Rédiger et envoyer les communications écrites (p. ex. les lettres faisant état des décisions concernant les demandes)
 - Engager et autoriser des paiements
 - Documenter les mesures prises dans les dossiers d'indemnisation (conversations, résumés et notes au dossier)

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.

CONNAISSANCES, APTITUDES ET HABILITÉS

- Aptitudes pour la recherche, l'analyse et l'évaluation, capacité d'évaluer la situation, de recueillir et d'extraire des éléments d'information requis, d'enquêter et d'interviewer
- Capacité démontrée d'interpréter des lois et règlements en vigueur afin de parvenir à des décisions, et de veiller à leur application
- Aptitudes pour la prise de décisions éthiques, solides et justes
- Connaissance des processus d'arbitrage
- Expérience de l'élaboration et de l'utilisation de plans de réadaptation professionnelle
- Communications :
 - Capacité d'encourager les travailleurs blessés à améliorer leur qualité de vie
 - Écoute attentive
 - Tact et diplomatie
 - Capacité de résoudre des conflits
 - Excellentes aptitudes pour la communication, de vive voix et par écrit (courriels, documentation et lettres)
- Aptitudes pour la résolution de problèmes
- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Compétences en mathématiques et notions en finances (c.-à-d. calcul, résolution de problèmes et utilisation de formules)
- Capacité de travailler à la fois avec autonomie et au sein d'une équipe, et de former d'autres personnes
- Aptitudes pour la gestion de temps dans un contexte marqué par des priorités et des délais changeants, et capacité de s'adapter à des priorités concurrentes
- Compétences en informatique (bases de données, série Microsoft Office, etc.)
- Capacité de faire preuve de souplesse et d'innovation, et de créer et de promouvoir des relations efficaces entre des personnes ou des groupes pour résoudre des problèmes touchant un demandeur
- Entregent pour favoriser une participation active dans une équipe interfonctionnelle
- Capacité de bien fonctionner dans un milieu multiculturel
- Connaissance du travail auprès d'une clientèle provenant de régions géographiques et de milieux culturels variés
- Engagement à défendre activement et à respecter soi-même de manière cohérente la diversité personnelle, l'inclusion et la sensibilisation aux cultures, ainsi que les différentes approches en matière de sécurité et de sécurisation culturelle au travail

En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par :

un baccalauréat en sciences sociales ou humaines, combiné avec une expérience de quatre ans de la gestion de cas auprès de clients dans un environnement connexe – toute combinaison équivalente de formation et d'expérience sera prise en considération.

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) ☐

COMPÉTENCE EN RÉDACTION

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

- ☒ Français de préférence

Langue autochtone : Pour choisir une langue, cliquer ici.

- ☐ Requis
- ☒ De préférence

