



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 du client, et élabore et met en œuvre un plan de soutien professionnel pour aider le travailleur à reprendre un emploi rémunéré. Pour ce faire, le gestionnaire de cas est souvent amené à gérer les prestataires de services de réadaptation professionnels. Le titulaire de ce poste fait également appel au spécialiste des pensions lorsqu'il estime que le travailleur souffre d'une incapacité permanente.

La charge de travail associée à ce poste correspond, en moyenne, à 50 à 60 dossiers de demande d'indemnisation ouverts. En raison de la vastitude de région desservie par la CSTIT, 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 CSTIT, 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 CSTIT
  - 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 en conjonction 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
- Aptitude démontrée pour l'interprétation et l'application des lois et règlements en vigueur afin de parvenir à des décisions
- Aptitude démontrée pour la prise de décisions éthiques, solides et justes
- Excellentes aptitudes pour l'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)
- Capacité démontrée de régler des problèmes
- Aptitude 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 éprouvée de travailler à la fois avec autonomie et au sein d'une équipe, et de former d'autres personnes
- Excellentes aptitudes pour la gestion de temps avec des priorités et des délais changeants, et capacité de s'adapter à des priorités concurrentes

- Excellentes compétences informatiques (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
- Expérience éprouvée de travail auprès d'une clientèle provenant de régions géographiques et de milieux culturels variés

**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.

**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 :** Gestionnaire de cas

**Numéro(s) de poste :** 97-9862; 97-9863; 97-9876; 97-9928

<hr/> <p>Signature de l'employé</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</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> <hr/> <p>Président-directeur général</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>	<hr/> <p>Date</p> <hr/> <p>Date</p>
<p><b>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.</b></p>	

Révisé par les Ressources humaines : \_\_\_\_\_