

Notre priorité est la santé et le bien-être des membres de notre personnel et de la population de l'Ontario. Par conséquent, ce poste peut consister à faire du télétravail pendant toute la durée d'emploi ou une partie de celle-ci. Le modèle de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) combine le travail à domicile, au bureau et sur le terrain. Lorsqu'il sera possible de le faire en toute sécurité, la personne ayant obtenu ce poste pourrait être appelée à travailler dans un bureau.

À propos de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB)

Nous sommes là pour vous aider. Lorsqu'une personne subit une lésion professionnelle ou contracte une maladie au travail, nous réagissons rapidement pour lui fournir des prestations pour perte de salaire, une protection médicale et du soutien en vue de son retour au travail. Nous sommes financés par les entreprises, auxquelles nous offrons une assurance collective sans égard à la responsabilité et l'accès à des renseignements sur la santé et la sécurité concernant les divers secteurs d'activité. Nous sommes l'un des plus grands organismes d'assurance en Amérique du Nord, couvrant plus de cinq millions de personnes dans plus de 300 000 lieux de travail en Ontario. Pour en savoir plus, visitez wsib.ca/fr.

À la WSIB, vous avez la possibilité de faire ce qui suit :

- envisager de nombreuses carrières et suivre votre passion;
- apprendre et évoluer professionnellement de manière continue;
- obtenir de la reconnaissance pour votre excellent travail;
- participer à des programmes favorisant votre santé et votre bien-être.

Vous aurez également droit à un salaire compétitif, à un programme d'avantages sociaux exhaustif et à un régime de retraite à prestations définies.

Vous recevrez également un salaire compétitif et pourrez participer à notre régime de soins dentaires et d'assurance-maladie.

Now is an exciting time to join the Customer Care department of the WSIB! We are growing with people who believe that every time, every Customer deserves our best. If you have a passion for service and a desire to work in an organization where you can make a difference, bring your best to the WSIB. We offer great compensation, a supportive team environment, and opportunities for career growth. We work in a fast-paced Contact Center environment, dealing with a wide array of enquiries from one of our multiple workplace parties. Key aspects of this role require the use of critical thinking, dealing with change and ambiguity and customer focus.

The WSIB is recruiting for current and future unilingual and bilingual (French speaking) opportunities in the following locations:

Guelph, Hamilton, Kingston, Kitchener/Waterloo, London, North Bay, Ottawa, Windsor, Sault Ste. Marie, St. Catharines, Sudbury, Thunder Bay, Toronto, Timmins & Windsor

We are also recruiting for temporary evening shifts: Employee's working an evening shift would finish after 5:00pm extending to 8:00pm

Note schedules or availability of work will not be consistent or guaranteed for variable opportunities. Hours of work may vary from 0 to 14 hours per week dependent on business needs and your availability. Contracts will vary in length.

Permanent Full time opportunity

Permanent Part time opportunity

Temporary Full time opportunity up to 12 months in duration

Temporary Part time opportunity up to 12 months in duration

Temporary Variable opportunity up to 12 months in duration

Starting Salary \$63,146.61

Remarque : Il s'agit d'un poste vacant bilingue (français et anglais).

Nous sommes à la recherche de spécialistes du service à la clientèle chevronnés pour travailler au sein de notre Division des solutions multicanaux, du lundi au vendredi, de 13 h à 16 h. La préposée ou le préposé aux renseignements téléphoniques aidera les clients qui présentent une demande de renseignements téléphonique en rapport avec les demandes de prestations, les prestations de soins de santé, la réintégration au marché du travail, la prévention, l'accès aux dossiers, les contestations, le programme des lésions graves, des maladies professionnelles et des prestations de survivant, le revenu en général, les politiques de la WSIB et l'orientation des clients vers le secteur approprié.

Principales responsabilités

- Répondre aux clients conformément aux normes établies par la Commission.
- Déterminer la nature et la portée des demandes des clients et y donner suite.
- Accéder aux divers systèmes informatiques de la WSIB pour fournir les renseignements demandés concernant les dossiers et les prestations.
- Éduquer les clients sur les politiques et les procédures, leur expliquer comment remplir les formulaires et les demandes, et les orienter vers les partenaires commerciaux au besoin.
- Produire ou envoyer divers formulaires de la WSIB aux travailleurs ou aux employeurs au besoin.
- Vérifier si les employés concernés sont disponibles et leur transmettre les demandes de renseignements lorsque l'information n'est pas disponible, et que les questions soumises nécessitent une décision ou comportent certaines difficultés.
- Envoyer des notes de services écrites à la main, des courriels ou des notes de service en ligne aux employés concernés.
- Accomplir des tâches de bureau durant les périodes creuses comme consigner les statistiques des appels téléphoniques, indexer les documents, coder et trier le courrier, envoyer des lettres, etc.
- Remplacer occasionnellement l'agente ou l'agent d'accueil, ou encore aux archives et à la salle du courrier durant les pauses et les pauses-repas.

Qualifications et exigences professionnelles :

- Diplôme d'études secondaires ou une combinaison équivalente de scolarité et d'expérience.
- Un an d'expérience dans le service à la clientèle, dans un centre d'appel de préférence.
- Connaissance des méthodes et des processus généraux de bureau pour appliquer et suivre les directives reliées à l'accès aux renseignements, aux demandes de dossiers, aux soldes de compte, etc.
- Connaissance des systèmes informatiques comme Microsoft Outlook et Microsoft Office Suite.
- Connaissances de base en mathématiques pour renseigner les clients sur les paiements, expliquer le calcul des taux d'indemnisation et maintenir les statistiques.
- Compétences relationnelles, faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie, bonne capacité d'écoute et d'interrogation pour travailler en équipe et répondre aux demandes de renseignements des clients

Voici notre engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion :

Nous respectons et valorisons la diversité de notre personnel. Nous faisons tout pour créer un environnement où les membres de notre personnel peuvent être eux-mêmes et où nos différences sont célébrées.

La WSIB s'engage à être accessible et inclusive, et à suivre des pratiques d'emploi accessible et sans obstacle, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Si vous avez besoin d'adaptations à n'importe quelle étape du processus de recrutement, veuillez nous le faire savoir lorsque nous communiquerons avec vous, et nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins.

Divulgence des conflits d'intérêts

En tant que fonctionnaires, les membres du personnel de la WSIB ont la responsabilité d'agir de manière éthique en tout temps afin de créer un milieu de travail respectueux et de maintenir la confiance du public. Les personnes candidates doivent donc divulguer toute circonstance qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu. Un conflit d'intérêts est toute situation dans laquelle vos intérêts privés peuvent compromettre ou être perçus comme compromettant les décisions que vous prenez dans vos attributions officielles. Ces circonstances peuvent inclure des activités politiques, un poste de conseil d'administration ou d'autres emplois externes ainsi que certaines relations personnelles (p. ex., avec le personnel, la clientèle ou les parties prenantes actuels de la WSIB). Si vous avez toute question au sujet de vos obligations concernant les conflits d'intérêts ou de la divulgation de ceux-ci, veuillez communiquer avec le Centre d'acquisition de talents à l'adresse talentacquisitioncentre@wsib.on.ca.

Renseignements sur la protection de la vie privée

Nous tirerons des renseignements personnels de votre curriculum vitæ, de votre demande d'emploi, de votre lettre de présentation et de vos références en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Ces renseignements seront utilisés par le Centre d'acquisition de talents et les parties qui embauchent pour la WSIB afin d'évaluer et de valider vos qualifications, de déterminer si vous répondez aux exigences des postes vacants et de recueillir des renseignements pertinents aux fins du recrutement. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection de la vie privée de la WSIB à l'adresse privacy_office@wsib.on.ca. Le Bureau de la protection de la vie privée ne peut pas fournir de renseignements sur la situation de votre demande d'emploi.

À titre de condition préalable à l'embauche, la WSIB exige que la personne candidate potentielle accepte de faire l'objet d'une vérification nominale de casier judiciaire à tout moment avant ou après son embauche.

Pour postuler cet emploi, veuillez soumettre votre demande avant la date de clôture.