

OFFRE D'EMPLOI

Affichage interne et externe

COORDONNATEUR(TRICE) RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES SERVICES ÉDUCATIFS

Projet spécifique (1 an avec la possibilité de renouvellement pour une autre année)
G-2324-001 - nouveau poste
Affichage du 25 mai au 8 juin 2023

Le Centre de services scolaire de Laval (CSS de Laval) est le 2^e plus important employeur de Laval avec plus de 11 000 employés. Nous croyons en la force du NOUS et nous savons que la qualité des services offerts relève d'abord de la force d'une équipe diversifiée telle que la nôtre.

Avec NOUS,

- Vous travaillerez en étroite collaboration et vous partagerez votre quotidien avec des gens passionnés et une équipe de gestionnaires dévouée;
- Vous connaîtrez une organisation qui valorise la diversité sous toutes ses formes;
- Vous évoluerez dans un environnement effervescent en pleine croissance, par l'entremise de 86 établissements regroupant 61 écoles primaires, 14 écoles secondaires, 6 centres de formation professionnelle, 5 centres d'éducation des adultes et un service aux entreprises et de formation continue;
- Vous contribuerez à votre façon, à une cause des plus nobles, celle qui compose notre mission : développer le plein potentiel de tous nos élèves, jeunes et adultes, et les voir réussir. C'est pour eux que nous sommes à la recherche des meilleurs talents.

Joignez-vous à une organisation qui se veut de choix pour ses employés.

VOTRE MISSION

Sous l'autorité hiérarchique du directeur des services éducatifs, l'emploi de coordonnateur comporte l'exercice de l'ensemble des fonctions requises pour la coordination, la supervision, l'évaluation, en ce qui concerne le ou les programmes sous sa responsabilité, notamment, le dossier du traitement des plaintes.

À L'INTÉRIEUR D'UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE, VOUS SEREZ INDISPENSABLE POUR...

- Coordonner le traitement des plaintes, en collaboration avec l'équipe en place, et s'assurer d'un traitement dans les délais fixés et selon la politique applicable, plus particulièrement :
 - Valider les informations reçues, questionner et émettre des recommandations, et ce, pour tous les établissements et services qui pourraient être concernés;
 - S'assurer de donner au plaignant et à la personne concernée par la plainte l'occasion de se faire entendre;
 - Donner son avis écrit pour chacune des plaintes qui lui sont soumises;
 - Exiger les correctifs appropriés, le cas échéant.
- Participer à l'élaboration des orientations et des stratégies en ce qui concerne le processus de traitement des plaintes sous votre responsabilité;
- Participer à l'élaboration de processus et d'outils afin d'assurer la mise en place de procédés administratifs optimaux reliés à la gestion du traitement des plaintes et les réguler, au besoin;
- Collaborer selon chaque situation avec les différents services administratifs en plus de travailler avec les directions d'établissement et les parents;
- Collaborer et partager de l'information avec les partenaires externes, le cas échéant;
- Coordonner et évaluer le rendement du personnel relevant de son autorité.

VOTRE PARCOURS PROFESSIONNEL COMPREND :

- Diplôme universitaire de 1^{er} cycle dans un champ d'études approprié sanctionnant un programme d'études universitaires d'une durée minimale de trois ans ou occuper un emploi de hors-cadre ou de cadre, dont les qualifications minimales exigent de détenir un grade universitaire de 1^{er} cycle, dans un centre de services scolaire;
- Cinq (5) années d'expérience pertinente;
- Autorisation permanente d'enseigner délivrée par le ministère pour un emploi dans le champ de l'enseignement.

Le Centre de services scolaire se réserve le droit d'admettre une personne détenant une formation jugée équivalente, dans l'éventualité où aucun candidat ne répondrait aux qualifications requises. Des tests pourront également être utilisés, afin de vérifier le niveau de connaissances pratiques.

AUTRES EXIGENCES CONSIDÉRÉES COMME DES ATOUTS IMPORTANTS

- Posséder une formation et une expérience en matière de médiation et/ou de résolution des conflits (un atout);
- Avoir une bonne connaissance des ordres d'enseignement primaire, secondaire, formation professionnelle et de l'éducation des adultes, de même que du fonctionnement d'un centre de services scolaire.

VOUS VOUS PLAIREZ DANS CE POSTE SI VOUS AVEZ:

- Esprit d'innovation, vision stratégique et êtes un agent de changement;
- Sens de la planification et de l'organisation du travail;
- Capacité à travailler sous pression;
- Des compétences en relations interpersonnelles et en communication;
- Capacité à dénouer des impasses et à proposer des solutions novatrices;
- Un fort engagement et une adhésion aux valeurs de l'organisation;
- Leadership collaboratif et un esprit d'équipe;
- Un grand souci pour le service à la clientèle;
- Capacité de composer avec l'ambiguïté.

POURQUOI NOUS CHOISIR...

- Trente (30) jours de vacances annuelles au prorata du nombre de mois travaillé ET jusqu'à 5 jours additionnels cumulés selon le nombre d'années de service rendu en éducation établit selon le règlement des cadres en vigueur;
- Dix-neuf (19) jours chômés et payés par année scolaire, incluant la période des fêtes;
- Assurance collective;
- Programme de perfectionnement en continu;
- Fonds de pension à prestations déterminées (RRPE);
- Cellulaire fourni pour le travail;
- Stationnement à proximité et sans frais;
- Possibilité de télétravail conformément au cadre de référence établi;
- Plusieurs autres avantages (Programme d'aide aux employés, rabais corporatifs exclusifs).

SALAIRE : Classe 8 (minimum : 89 987 \$ - maximum : 119 980\$)
LIEU DE TRAVAIL : 955, boulevard Saint-Martin Ouest
ENTREVUES : Vendredi 16 juin entre 9h00 et midi ou lundi 19 juin pm
DATE EFFECTIVE : 1^{er} juillet 2023

CE DÉFI VOUS INTÉRESSE?

POUR POSTULER

Afin de postuler, vous n'avez qu'à vous rendre sur le site : [Recrutement \(vipcloud.ca\)](https://recrutement.vipcloud.ca) et à choisir l'offre d'emploi qui vous intéresse puis cliquer sur Postuler. Vous serez invité à compléter une candidature en ligne si ce n'est pas déjà fait. Les personnes intéressées à déposer leur candidature ont jusqu'au 8 juin, 16h pour nous faire part de leur intérêt.

Le Centre de services scolaire de Laval applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les minorités ethniques et visibles, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Pour favoriser l'application de notre programme, nous suggérons aux candidats et candidates de nous indiquer s'ils ou elles font partie d'un de ces groupes. Des mesures d'accommodement pourraient être offertes sur demande, lors du processus de sélection, pour les candidats ayant des besoins particuliers.

Seule la personne dont la candidature sera retenue recevra une communication officielle du Service des ressources humaines.