

Faites une différence
dans la vie de
nos élèves!

Jessica
Technicienne en
éducation spécialisée
École Bel-Essor

Tristan
5e secondaire
École André-Laurendeau

Marc Damjan
1ère année
École du Parc-des-Glaieuls

Karolane
Enseignant
adaptation
École Geol

Centre
de services scolaire
Marie-Victorin
Québec



Analyste au traitement des plaintes - Secrétariat général, affaires corporatives et communications

Centre de services scolaire Marie-Victorin

13 Rue Saint-Laurent Est, Longueuil, Québec J4H 4B7

1 Poste disponible

Expire à l'externe le : 9 janvier 2025

DESCRIPTION DU POSTE

Le Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications est à la recherche d'un(e) analyste au traitement des plaintes afin de pourvoir un remplacement de congé de maternité d'un an à temps plein (35 heures/semaine) à compter de la fin janvier 2025.

Vous souhaitez travailler pour une organisation qui a à cœur la réussite de ses élèves tout comme le bien-être de ses employés(es)?

Le Centre de services scolaire Marie-Victorin **compte** sur vous!

Profil du CSS Marie-Victorin

Une organisation prônant la bienveillance, l'engagement, la collaboration et l'innovation!

- Plus de 45 000 élèves, jeunes et adultes
- Plus de 5 000 employés
- 74 établissements situés à Brossard, Saint-Lambert et Longueuil (arrondissements de Greenfield Park, Saint-Hubert et Vieux-Longueuil)
- Un des plus importants employeurs de la Rive-Sud

Avantages du CSS Marie-Victorin* :

* applicables selon votre type d'affectation, nos règles et procédures ainsi que la convention collective

- Six semaines de vacances, de congés et plusieurs jours fériés (selon la convention collective)
- Sept jours de congé pour maladie ou pour affaires personnelles (selon la convention collective)
- Régime de retraite très avantageux (à prestations déterminées)
- Assurances collectives (médicaments, vie, etc.)
- Collaboration avec une équipe multidisciplinaire engagée et dynamique
- Conciliation travail-famille
- Autonomie professionnelle dans l'exercice de ses fonctions
- Vaste choix de formations pertinentes à la fonction
- Remboursement de perfectionnement et de frais de scolarité sous certaines conditions
- Programme favorisant le bien-être au travail
- Rabais variés avec des partenaires externes destinés aux employés
- Accès au programme d'aide aux employés et à leur famille

Profil de l'analyste

Votre rôle

Relavant de la responsable du traitement des plaintes, à titre d'analyste au traitement des plaintes, vous aurez à jouer un rôle clé en collaboration avec les directions d'établissement scolaire et les partenaires internes afin de résoudre les insatisfactions de parents et d'élèves en conformité avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Entrée en fonction :
28 janvier 2025

Type d'emploi :
Remplacement / Temps plein

Quarts de travail :
Jour

Heures de travail :
35.00 h/sem.

Emplacement
Hybride

Salaire :
\$29.05 - \$49.80 CAD Taux horaire

Syndiqué :
Oui

Documents requis

✓ CV

Documents facultatifs

✓ Lettre de motivation

✓ Diplômes / Certificats

✓ Relevé de notes

✓ Évaluation comparative des diplômes

Vos principales tâches consisteront à veiller au traitement des plaintes. Vous travaillerez en étroite collaboration avec les directions d'établissement et les partenaires internes du CSS.

Vos responsabilités

- Recueillir et traiter les plaintes des élèves, parents et particuliers, acheminées par courriel, lettre, téléphone ou en personne;
- Valider les informations reçues auprès des personnes concernées, recommander une solution et faire le suivi auprès du plaignant;
- Communiquer fréquemment avec les directions d'établissement ou de service, les parents ou les élèves concernés et vous déplacer à l'occasion dans les établissements;
- Exercer un rôle conseil auprès des directions d'établissement en matière de gestion des plaintes et de service à la clientèle. Préparer et animer des sessions de formation et assurer le suivi auprès du personnel en matière de gestion des plaintes.
- Rédiger des avis écrits sur le bien-fondé des plaintes reçues et déterminer les corrections appropriées;
- Assurer un suivi auprès du Protecteur régional de l'élève et recueillir les informations demandées par celui-ci;
- Faciliter le lien entre le Protecteur de l'élève et les intervenants scolaires;
- Effectuer des analyses, préparer, rédiger et présenter des mémos, des lettres, des rapports relatifs aux dossiers de plaintes;
- Évaluer les besoins de nos clients et concevoir, développer et recommander des solutions afin de répondre à leurs besoins;
- Participer à l'élaboration des normes et des procédures relatives à son secteur d'activités; peut être appelé à collaborer par des travaux de recherche ou par des avis, à l'application des lois, des règlements et des règles administratives.
- Planifier, coordonner, répartir et superviser le travail effectué par le personnel de soutien en relation avec les mandats et les responsabilités de son secteur d'activités;
- S'assurer de la qualité de la relation avec la clientèle en faisant preuve d'écoute, entre autres.

Vos forces

- Écoute, empathie et sens du service à la clientèle
- Curiosité et aptitude pour l'enquête et l'analyse
- Sens de la créativité et de l'innovation
- Capacité à élaborer et à soumettre des recommandations
- Solides aptitudes à travailler en équipe
- Sens de l'organisation et de la gestion des priorités
- Solides aptitudes pour les communications. Excellente qualité du français verbal et écrit
- Tact, diplomatie, grandes qualités d'écoute et de médiation
- Habileté à traiter les plaintes dans une perspective de résolution des problèmes et de satisfaction de la clientèle, et ce, dans le respect des différentes politiques et procédures du CSS
- Capacité à gérer des situations de conflit et d'adversité et faire preuve de résilience
- Bonne capacité d'adaptation
- Autonomie au plan du secrétariat et des tâches administratives

Vos qualifications

- Détenir un diplôme universitaire terminal de premier cycle dans un champ de spécialisation approprié
- Réussir un test de français écrit (rédaction)
- Détenir une formation dans le domaine juridique sera considéré comme un atout

Dans l'éventualité où le remplacement ne serait pas comblé par une personne détenant les qualifications requises, le comité de sélection pourrait considérer la candidature des personnes ayant suffisamment d'expérience pertinente pour compenser la scolarité manquante.

Vos connaissances

- Connaissance du monde de l'éducation et du milieu scolaire (un atout)
- Formation ou expérience pertinente en médiation ou gestion des conflits (un atout)
- Expérience pertinente dans le milieu de l'éducation (un atout)
- Habileté à donner de la formation (un atout)
- Bonne connaissance des outils informatiques, notamment la suite Office

Votre rémunération

Taux horaire entre 29,05 \$ et 49,80 \$, selon votre scolarité et votre expérience

Par votre intérêt, vos compétences et vos connaissances, vous contribuerez à nos nombreux projets, défis et surtout, à notre mission ultime : [la réussite de tous nos élèves!](#)

Vous avez ce profil? Postulez sans tarder pour joindre la magnifique équipe du CSS Marie-Victorin, où chaque candidat(e) compte!

N.B. Les entrevues auront lieu à nos bureaux du Vieux-Longueuil soit le 15 ou le 16 janvier 2025 en après-midi.

Le CSS Marie-Victorin est engagé dans un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les minorités ethniques et visibles, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Les personnes handicapées qui le désirent peuvent être assistées pour le processus de présélection ou de sélection.

Le personnel du CSS Marie-Victorin est soumis à la Loi sur la Laïcité de l'État. Cette loi prévoit, entre autres choses, l'interdiction pour les enseignants(es), les directions et directions adjointes d'établissement, embauchés(es) après le 27 mars 2019, de porter un signe religieux et l'obligation pour l'ensemble du personnel du CSS Marie-Victorin d'exercer ses fonctions à visage découvert. Pour en connaître plus sur cette loi : [Loi sur la laïcité de l'État](#).

Le CSS Marie-Victorin remercie tous les candidats(es) de leur intérêt, mais ne communiquera qu'avec les personnes retenues pour le processus de sélection.

AVANTAGES



Vaste choix de formations pertinentes à la fonction



Remboursement des frais de perfectionnement et de scolarité sous certaines conditions



Rabais variés auprès de partenaires externes



Programme favorisant le bien-être au travail



Collaboration avec une équipe multidisciplinaire engagée et dynamique



Accès au programme d'aide aux employés



Régime de retraite très avantageux (à prestations déterminées)



Conciliation travail-famille



Assurances collectives (médicaments, vie, etc.)



Six semaines de vacances, de congés et plusieurs jours fériés (selon la convention collective)



Sept jours de congé pour maladie ou pour affaires personnelles (selon la convention collective)



Autonomie professionnelle dans l'exercice des fonctions