



Votre **savoir**  
nous fait tous  
grandir.

Faites carrière dans  
la communauté éducative  
des Premières-Seigneuries.

Visitez le site



Centre de services  
scolaire des  
Premières-Seigneuries  
Québec

## Conseiller ou conseillère à la qualité des services et au traitement des plaintes (agent(e) de développement)

Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries

📍 643 Avenue du Cénacle, Québec, Québec G1E 1B3

👤 1 Poste disponible

📅 Expire à l'externe le : 27 avril 2025

📅 Expire à l'interne le : 27 avril 2025

### DESCRIPTION DU POSTE

#### Conseiller ou conseillère à la qualité des services et au traitement des plaintes (agent(e) de développement)

**Affichage interne et externe (RH-82-24-25) (2e affichage)**

**Statut d'emploi : Remplacement 1 an**

**Lieu : Centre administratif**

**Début : Dès que possible**

Soucieux d'offrir un service de qualité aux élèves et à leur famille, le Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries est à la recherche d'un(e) conseiller (ère) doté(e) d'une bonne connaissance du milieu scolaire pour se joindre à l'équipe multidisciplinaire du Service des affaires publiques, des communications et du secrétariat général. En plus d'exercer un rôle-conseil auprès des intervenants scolaires concernés, la ou le professionnel(le) aura comme principales responsabilités le traitement des problématiques ou plaintes formulées par des élèves ou leurs parents ainsi que la mise en place de stratégies et d'outils pour soutenir les directions d'établissement. Dans le cadre de ses fonctions, la personne travaillera en étroite collaboration avec les directions de service et d'établissement ainsi que la direction générale.

### Votre rôle

#### Volet traitement des plaintes

- Recevoir et traiter des plaintes et demandes d'informations des élèves, parents et résidents du territoire, valider les informations reçues auprès du personnel concerné dans la situation soulevée, recommander une solution et faire le suivi auprès de la personne plaignante;
- Exercer un rôle-conseil et assurer un suivi auprès des directions d'établissement en lien avec les plaintes et les demandes d'informations;
- Tenir au besoin des rencontres avec des membres du personnel scolaire et des parents;
- Rédiger des avis écrits sur le bien-fondé des plaintes reçues et
- Déterminer les correctifs appropriés, le cas échéant.

#### Volet amélioration de la qualité

📁 Type d'emploi :  
Remplacement / Temps plein

🕒 Quarts de travail :  
Jour

🕒 Heures de travail :  
35 h/sem.

📍 Emplacement  
Sur les lieux du travail

💰 Salaire :  
53 876,00 \$ - 95 479,00 \$ CAD Par an

👥 Syndiqué :  
Oui

#### Documents requis

✓ CV

#### Documents facultatifs

- ✓ Lettre de motivation
- ✓ Diplômes / Certificats
- ✓ Relevé de notes
- ✓ Permis ou brevet d'enseigner
- ✓ Évaluation comparative des diplômes
- ✓ Carte membre d'un ordre professionnel
- ✓ Attestation d'emploi

- En s'appuyant sur les meilleures pratiques, soumettre des idées innovantes et développer des outils pour soutenir les établissements en vue d'améliorer la qualité des services offerts aux élèves ;
- Agir comme personne-ressource dans l'actualisation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence et en assurer le suivi dans les établissements en collaboration avec les Services éducatifs;
- Agir comme formatrice ou formateur ou personne-ressource dans le cadre de sessions d'information ou d'animation d'atelier de travail;
- De concert avec l'équipe du Secrétariat général, réviser les guides, publications, procédures, politiques et autres documents du Centre de services scolaire afin de s'assurer de leurs conformité, pertinence et légalité.

### **Votre profil**

- Baccalauréat dans une discipline appropriée à la fonction, notamment en éducation, travail social, psychoéducation, psychologie, droit
- Expérience en milieu scolaire, un atout
- Maîtrise de la langue française à l'oral comme à l'écrit
- Jugement, impartialité et indépendance
- Capacité d'écoute et d'empathie
- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité à gérer des situations de conflit et d'adversité
- Aptitude à travailler dans l'ambiguïté et la complexité
- Créativité et sens de l'innovation
- Capacité à utiliser des logiciels informatiques et un logiciel de requête de service

### **Vos avantages**

- Selon la convention collective en vigueur pour le personnel professionnel
- Salaire entre 53 876\$ et 95 479\$ selon la scolarité et l'expérience
- 20 jours de vacances après une année de t r a v a i l /
- 17 jours fériés, dont 10 jours pendant la période des f ê t e s /
- 1 journée m o b i l e /
- Banque de congés maladie et de responsabilités f a m i l i a l e s /
- Régime d'assurances collectives et régime de retraite à prestations déterminées (RREGOP) /

*Le Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries (CSSPS) applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les personnes handicapées, les Autochtones, les membres des minorités visibles et des minorités ethniques à présenter leur candidature.*

*Le CSSPS est soumis à l'application de la Loi sur la laïcité de l'État.*

*Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.*