

**COORDONNATEUR(TRICE) et responsable du traitement des plaintes**  
**Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications**  
**Secteur du secrétariat général - Poste régulier**



« Ce poste est pour toi si tu as à cœur la qualité des services aux élèves, et que tu souhaites contribuer à la résolution de différends au Centre de services scolaire en mettant de l'avant des solutions créatives et en assurant un service à la clientèle impeccable. »

Christine Marchand, directrice adjointe du Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications

Le Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSS Marie-Victorin) est à la recherche d'un(e) ou d'un coordonnateur(trice) – Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications qui agira comme responsable du traitement des plaintes pour le centre de services scolaire.

**RESPONSABILITÉS DU POSTE**

Sous l'autorité de la directrice adjointe, l'emploi comporte principalement la responsabilité de la coordination de programmes et d'activités en lien avec le traitement des plaintes des parents et des élèves tel que défini par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

**CET EMPLOI COMPORTE NOTAMMENT LES RESPONSABILITÉS SUIVANTES :**

- **Le responsable du traitement des plaintes** coordonne les activités du secteur du traitement des plaintes, supervise ses employés, et effectue la mise en place et l'évaluation périodique des processus internes de traitement des plaintes, notamment en réalisant les tâches suivantes :
  - Assurer le respect des dispositions de la LPNE, de la LIP et des encadrements légaux et politiques applicables au Centre de services scolaire ;
  - Mettre en place des activités de formation et de soutien sur le processus de traitement des plaintes au bénéfice des directions d'établissement et de services;
  - Examiner les plaintes et/ou coordonner l'examen de celles-ci par l'analyste aux plaintes du SSGACC.
  - En collaboration avec l'analyste aux plaintes, donner l'occasion aux parties de se faire entendre.
  - Assurer le respect des délais prévus à la LPNE dans le traitement des plaintes.
  - Effectuer la reddition de comptes auprès du conseil d'administration sur les plaintes traitées par le protecteur régional de l'élève.
  - Faire le lien avec la direction générale relativement aux plaintes traitées par le SSGACC.
  - Faire le lien avec le protecteur régional de l'élève.
  - Mettre en œuvre toute modification à la loi ou aux règlements relative au traitement des plaintes.

## **QUALIFICATIONS MINIMALES REQUISES**

- Diplôme universitaire de premier cycle dans un champ d'études approprié sanctionnant un programme d'études universitaires d'une durée minimale de trois années et cinq années d'expérience pertinente.
- Réussite à un test de français écrit.

## **HABILETÉS ET QUALITÉS RECHERCHÉES**

- Style de gestion axé sur les personnes.
- Habiletés démontrées en gestion du changement et en mobilisation du personnel.
- Habiletés démontrées en négociation et en résolution de problèmes.
- Habiletés démontrées en gestion de conflits et en résolution alternative des différends.
- Excellente capacité d'écoute, d'analyse et d'interprétation.
- Excellentes capacités de communication et de vulgarisation de concepts juridiques à différents publics.
- Excellent sens de l'organisation et de la planification ainsi qu'un souci marqué du service à la clientèle.
- Habiletés démontrées à travailler en équipe.
- Habiletés politiques démontrées.
- Seront considérés comme des atouts :
  - Être membre du Barreau du Québec ou médiateur accrédité
  - Détenir une connaissance du milieu scolaire public
  - Détenir une expérience en matière de traitement des plaintes

Selon le [Règlement déterminant certaines conditions de travail des cadres des commissions scolaires et du Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal.](#)

## **TRAITEMENT ANNUEL**

De 84 101 \$ à 112 133 \$

En révision\*

## **CANDIDATURE**

Veillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'un texte exposant les motifs de votre candidature **au plus tard le 30 mai à 23h59, en indiquant le numéro de concours C-24-25-20**, à l'adresse suivante : [cvcadre@csmv.qc.ca](mailto:cvcadre@csmv.qc.ca).

**Service des ressources humaines**  
**Centre de services scolaire Marie-Victorin**  
**13, rue Saint-Laurent Est,**  
**Longueuil (Québec) J4H 4B7**  
**Courriel : [cvcadre@csmv.qc.ca](mailto:cvcadre@csmv.qc.ca)**

**Veillez prendre note que seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.**

Le Centre de services scolaire est engagé dans un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les membres des minorités visibles, les membres des minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature.