



Le 3 juillet 2026

PRO-2609  
2120-673

## ANALYSTE AU TRAITEMENT DES PLAINTES

Poste régulier à temps plein – 35 heures par semaine (100 %)

Lieu : Secrétariat général

### NATURE DU TRAVAIL

L'emploi d'analyste au traitement des plaintes comporte plus spécifiquement l'analyse, le développement, la coordination et le contrôle de systèmes, méthodes, procédés et programmes ayant trait entre autres à l'organisation et au fonctionnement administratif, aux structures de communication, au traitement de l'information par ordinateur ou autrement et à l'utilisation efficiente des ressources du centre de services scolaire en lien, notamment, avec le traitement des plaintes découlant de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

### ATTRIBUTIONS CARACTÉRISTIQUES

Sous la direction du secrétariat général et en collaboration avec les autres membres de l'équipe, l'analyste au traitement des plaintes joue un rôle clé en collaboration avec les directions d'établissement scolaire et les partenaires internes afin de dénouer les insatisfactions de parents et d'élèves en conformité avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Notamment, l'analyste au traitement des plaintes contribue à :

- Recueillir et traiter les plaintes des élèves, parents et particuliers;
- 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 concernées et vous déplacer, à l'occasion, dans les établissements;
- Exercer un rôle conseil auprès des directions d'établissement et autres intervenants scolaires en matière de gestion des plaintes et de service à la clientèle;
- Rédiger des avis écrits sur le bien-fondé des plaintes reçues et déterminer les corrections appropriées;
- Effectuer des analyses, préparer, rédiger et présenter des mémos, lettres, rapports relatifs aux dossiers de plaintes;
- Évalue les besoins relatifs à un ou des champs d'activité du centre de services scolaire, recueille les renseignements auprès des utilisatrices et utilisateurs et identifie les sources potentielles de difficultés; elle ou il conçoit, développe et recommande des solutions propres à résoudre les difficultés identifiées;
- Participer à l'élaboration des normes et des procédures relatives à son secteur d'activité et 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;
- S'assurer de la qualité de la relation avec la clientèle en faisant preuve d'écoute, entre autres;
- Avoir un grand souci de la protection des renseignements personnels;
- Préparer des rapports périodiques quant aux plaintes traitées et aux processus du secteur d'activités;

- Analyser les besoins d'information du milieu; elle ou il présente des statistiques et rédige des documents ou des rapports; elle ou il supervise la mise à jour et les exploitations des banques de données
- Planifier, coordonner, répartir et superviser le travail effectué par le personnel de soutien en lien avec les mandats et les responsabilités de son secteur d'activité;
- Coordonner et assurer l'implantation de programmes et leur mise à jour; voir au respect des échéanciers et propose les correctifs nécessaires; peut organiser et animer, à l'intention du personnel concerné, des sessions de formation et de perfectionnement, en assure l'évaluation et le suivi.

Également, l'analyste au traitement des plaintes aura comme autre mandat la valorisation des données. À cet effet, elle ou il agit comme partenaire d'affaires stratégique afin de comprendre les enjeux organisationnels spécifiques à son secteur d'activité et définir des indicateurs de performance alignés sur les priorités. Elle ou il contribue à la définition de normes de développement en intelligence d'affaires et prépare la documentation pour garantir la qualité et la pérennité. Elle ou il peut également contribuer à concevoir et maintenir l'architecture PowerBI pour son secteur d'activités.

### QUALIFICATIONS REQUISES

Diplôme universitaire terminal de premier cycle dans un champ de spécialisation approprié, notamment en :

- administration;
- droit.

### SALAIRE

Entre 30,56 \$ et 52,37 \$ de l'heure.

### AVANTAGES OFFERTS

- Vingt jours de vacances après une année de travail complète;
- Deux semaines de congé pendant la période des fêtes;
- Journées de maladie et congés spéciaux;
- Assurances collectives et régime de retraite;
- Budget de perfectionnement pour le développement de vos compétences;
- Programme d'aide aux employés;
- Programme de mentorat.

**Pour déposer votre candidature, veuillez nous faire parvenir un courriel à [dotationsoutien-pne@cssh.gouv.qc.ca](mailto:dotationsoutien-pne@cssh.gouv.qc.ca) avant le vendredi 10 juillet 2026, à 16 h.**

**Les personnes retenues seront invitées à une entrevue virtuelle le jeudi 13 août 2026.**

Le CSSSH est engagé dans un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes ainsi que les personnes autochtones, issues des minorités visibles, ethniques ou en situation de handicap à présenter leur candidature à présenter leur candidature.

Le personnel du CSSSH est assujéti à la [Loi sur la laïcité de l'État](#), laquelle prévoit notamment l'obligation d'exercer ses fonctions à visage découvert et l'interdiction de porter un signe religieux.

Le CSSSH remercie toutes les personnes candidates de leur intérêt; seules celles retenues pour la suite du processus de sélection seront contactées.