

Directeur(trice) adjoint(e) au traitement des plaintes

Service du secrétariat général et des communications

Notez que le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

La directrice adjointe ou le directeur adjoint exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur du secrétariat général et des communications. Il participe à la gestion des activités liées au traitement des plaintes. Elle ou il contribue à la planification, à l'organisation, à la direction, au contrôle et à l'évaluation des processus sous sa responsabilité et est imputable des résultats associés à son secteur d'activités. À ce titre, elle ou il traite des dossiers complexes et sensibles nécessitant un jugement stratégique, une grande rigueur ainsi que d'excellentes habiletés relationnelles et de communication.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Participez à la planification, à l'organisation, à la direction, au contrôle et à l'évaluation des activités liées au traitement des plaintes et des signalements;
- Assurez la gestion et l'amélioration continue des processus liés au traitement des plaintes et veillez à l'utilisation optimale des ressources disponibles.
- Exercez les responsabilités dévolues au Centre de services scolaire en vertu de la Loi sur le protecteur national de l'élève et veillez à leur mise en œuvre efficace;
- Analysez des situations complexes, sensibles ou à fort impact organisationnel et formulez des recommandations stratégiques auprès de la direction générale et des instances concernées;
- Assurez la direction ou la coordination des enquêtes administratives relevant de votre champ de responsabilité.
- Conseillez les directions de services et d'établissements dans la gestion des situations litigieuses, des différends et des enjeux liés aux droits des élèves et des usagers;
- Assurez la coordination des interventions entre les différents services et partenaires concernés afin de favoriser le traitement diligent et rigoureux des dossiers;
- Participez à l'élaboration, à la révision et à l'amélioration des politiques, procédures, mécanismes et outils liés au traitement des plaintes;
- Dirigez, supervisez et évaluez le personnel sous votre responsabilité, le cas échéant;
- Contribuez à la gestion des ressources financières et à la reddition de comptes associées à votre secteur d'activités;
- Représentez le Centre de services scolaire auprès des organismes, instances et partenaires concernés relativement aux dossiers sous votre responsabilité;
- Exercez toute autre responsabilité compatible avec sa fonction et confiée par son supérieur immédiat.

Le Centre de services scolaire des Laurentides permet le mariage parfait entre la vie professionnelle et personnelle dans un décor enchanteur. Étant un des plus importants employeurs de la région, il dessert plus de 9000 élèves qui se démarquent par leurs résultats scolaires. Contribuez au développement des apprentissages de nos élèves et aidez-nous à façonner leur avenir!

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter le www.csslaurentides.gouv.qc.ca

CONDITIONS D'EMPLOI ET TRAITEMENT :

En vertu du Règlement sur les conditions d'emploi des gestionnaires des centres de services scolaire, ce poste est rémunéré selon la classe 07 et peut varier de \$96 377 à \$128 500.

POUR POSTULER :

Les personnes intéressées sont priées de manifester leur intérêt au plus tard le **9 octobre 2026 à 16h en postulant à l'adresse suivante :**

<https://atlas.workland.com/work/91657/c-2026-2027-004-directeur-trice-adjoint-e-au-traitement-des-plaintes-service-du-secretaire-general-et-des-communications>

EXPÉRIENCE ATTENDUE

- Grade universitaire de 1er 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 1er cycle, dans un centre de services scolaire;
- Six années d'expérience pertinente
 - Expérience pertinente en traitement de plaintes, médiation, gestion de situations complexes, milieu juridique, accompagnement ou dans une fonction-conseil;
 - Expérience dans le soutien et l'accompagnement des élèves, notamment auprès d'élèves ayant des besoins particuliers, ou une bonne connaissance des enjeux qui leur sont propres (atout important);
- Connaissance du réseau de l'éducation et de son cadre légal et réglementaire (atout important).

PROFIL ATTENDU

- Excellente capacité d'écoute et une grande empathie;
- Jugement professionnel solide et un bon esprit d'analyse;
- Capacité à maintenir une position impartiale, même dans des situations émotives ou conflictuelles;
- Fortes habiletés relationnelles, politiques et communicationnelles;
- Capacité à travailler en collaboration avec différents niveaux hiérarchiques;
- Aptitude marquée pour la médiation, la négociation et la résolution de problèmes;
- Rigueur dans l'analyse et l'interprétation des cadres légaux et administratifs;
- Capacité à faire preuve de tact et de discrétion;
- Capacité à prendre position et à soutenir une décision juste et fondée, même lorsqu'elle est susceptible d'être impopulaire;
- Aptitude à exercer un rôle-conseil auprès des gestionnaires;
- Autonomie, rigueur et sens de l'organisation.

Le Centre de services scolaire des Laurentides applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les membres des minorités ethniques, minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Pour favoriser l'application de notre programme, nous suggérons aux personnes candidates de nous indiquer si elles font partie d'un de ces groupes. Des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.