Centre de services scolaire Marie-Victorin
Québec

Analyste au traitement des plaintes - Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications

Centre de services scolaire Marie-Victorin

13 Rue Saint-Laurent Est, Longueuil, Québec J4H 4B7 | 1 Poste disponible | Publié le : 30 octobre 2026

Expire le : 8 novembre 2026

DESCRIPTION DU POSTE

Vous souhaitez travailler pour une organisation qui a à coeur la réussite de ses élèves tout comme le bien-être de ses employés? Le Centre de services scolaire Marie-Victorin compte sur vous!

Le Service du secrétariat général, des affaires corporatives et des communications est à la recherche d'un analyste afin de pourvoir un contrat de remplacement à temps plein (35 heures par semaine) jusqu'au 30 juin 2027.

Votre rôle

Relevant de la responsable du traitement des plaintes, vous aurez à jouer un rôle clé en étroite collaboration avec les directions d'établissement scolaire et les partenaires internes du CSS afin de dénouer les insatisfactions de parents et d'élèves en conformité avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Vos principales tâches consisteront à veiller au traitement des plaintes.

Vos responsabilités

- Recueillir et traiter les plantes 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, vous déplacer à l'occasion dans les établissements;
- Exercer un rôle conseil auprès des directions d'établissement en matière de gestion des plantes 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; être appelé à collaborer, au besoin, 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;

Type d'emploi

Remplacement / Temps plein

Quarts de travail :

Jour

Heures de travail :

35 h/sem.

Emplacement

Hybride

Salaire :

30,59 $ - 52,43 $ CAD Taux horaire

Syndiqué :

Oui

Documents requis

- CV

Documents facultatifs

- Lettre de motivation
- Diplômes / Certificats
- Relevé de notes
- Évaluation comparative des diplômes

- S'assurer de la qualité de la relation avec la clientèle en faisant preuve d'écoute, entre autres.

Vos forces

- Tact, diplomatie, empathie, grandes qualités d'écoute et de médiation
- Curiosité et aptitudes 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
- 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 résilience
- Bonne capacité d'adaptation
- Excellente qualité du français oral et écrit
- Autonomie au niveau du secrétariat et des tâches administratives

Vos qualifications et votre expérience

- Diplôme universitaire terminal de premier cycle dans un champ de spécialisation approprié à l'emploi
- Réussite d'un test de français écrit (rédaction)
- Bonne connaissance des outils informatiques, notamment la suite Office
- Atout : formation et(ou) expérience dans le domaine juridique, en médiation ou en gestion de conflits
- Atout : expérience pertinente dans le milieu scolaire
- Atout : habileté à donner de la formation

Dans l'éventualité où le poste 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.

Votre rémunération

Taux horaire entre 30,59 $ et 52,43 $, selon votre scolarité et votre expérience

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

N.B. Les entrevues auront lieu à nos bureaux du Vieux-Longueuil le jeudi 12 novembre 2026.

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*. Cette loi prévoit, entre autres choses, l'interdiction pour l'ensemble du personnel de porter un signe religieux et l'obligation d'exercer ses fonctions à visage découvert. Pour en connaître plus sur cette loi : Loi sur la laïcité de l'État.

Le Centre de services scolaire Marie-Victorin remercie tous les candidats de leur intérêt, mais ne communiquera qu'avec les personnes retenues pour le processus de sélection.

AVANTAGES

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