



ANALYSTE – SERVICE AUX PARENTS ET AUX ÉLÈVES ET TRAITEMENT DES PLAINTES POSTE RÉGULIER (35 HEURES/SEMAINE)

| | |
|----------------------------------|--|
| Service | Service du secrétariat général et des communications |
| Adresse | 1740, rue Roberval, Saint-Bruno-de-Montarville |
| Site Web | http://csp.ca/ |
| Échelle salariale | Minimum 42 305 \$ - Maximum 78 123\$ |
| Horaire de travail | Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 |
| Date limite pour postuler | Le mardi 3 avril 2018, 16h |
| Date prévue des entrevues | Le lundi 16 avril 2018 |
| Date d'entrée en fonction | Entre le 14 mai et le 1 ^{er} juin 2018 |

La Commission scolaire des Patriotes, dont le siège social est situé sur la Rive Sud de Montréal, offre des services éducatifs à plus de 33 000 élèves répartis dans 67 établissements scolaires, incluant un centre de formation professionnelle et un centre d'éducation des adultes. Elle dessert 21 municipalités de la Montérégie telles que Chambly, Sainte-Julie, Boucherville, Contrecoeur, Varennes, Beloeil, Mont-Saint-Hilaire et Saint-Bruno-de-Montarville.

NATURE DU TRAVAIL

L'emploi d'analyste 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 ou à l'utilisation efficiente des ressources de la commission scolaire.

ATTRIBUTIONS CARACTERISTIQUES

- Recevoir et traiter les plaintes et demandes d'informations des élèves, parents et résidents du territoire, acheminées par courriel, lettre, téléphone ou en personne. Valider les informations reçues auprès du personnel impliqué dans la situation soulevée, recommander une solution et faire le suivi auprès du plaignant.
- Exercer un rôle conseil auprès des directions d'établissement. Animer des sessions de formation et assurer le suivi auprès du personnel en matière de gestion des plaintes et de service à la clientèle.
- Recevoir et traiter les demandes de révision en application des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*. Organiser la rencontre du comité de révision, rédiger les documents afférents et parfois assister à la rencontre du comité à titre de personne-ressource (le soir).
- Assurer un suivi auprès de la Protectrice de l'élève et recueillir les informations demandées celle-ci.
- Effectuer des analyses, rédiger et préparer des documents ou rapports relatifs aux dossiers relevant du Service, notamment en lien avec la reddition de comptes.
- Collaborer à la planification et au suivi des processus de consultation publique.

- Au sein du Service du secrétariat général et des communications, travailler en étroite collaboration avec la direction générale et les directions des Services centraux.
- Communiquer fréquemment avec les directeurs d'établissement et être appelé à se déplacer à l'occasion dans les établissements.
- Travailler sur des horaires parfois variables, avec du temps supplémentaire lors des périodes plus achalandées (mai, juin, août et septembre). Quelques rencontres seront tenues en soirée, la semaine.

QUALIFICATION REQUISE

- Diplôme universitaire terminal de premier cycle dans un champ de spécialisation approprié, notamment en psychologie, administration, travail social, droit.

EXIGENCES PARTICULIÈRES

- Un minimum de 5 ans d'expérience dans le traitement des plaintes ou la résolution de différends;
- Formation reconnue d'au moins 20 heures en médiation et/ou résolution de différends OU engagement à suivre une telle formation dans les six mois suivant l'entrée en fonction;
- Bonne maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit;
- Expérience en milieu scolaire, un atout;
- Expérience en animation de formation, un atout.

PROFIL RECHERCHE

- Capacité d'écoute et d'empathie;
- Bon jugement, impartialité, indépendance;
- Tact, diplomatie, respect de la confidentialité;
- Curiosité, sens de l'enquête et de l'analyse ;
- Créativité et innovation ;
- Capacité à élaborer et à soumettre des recommandations ;
- Habileté démontrée en communication orale et écrite;
- Capacité à comprendre les enjeux politiques et à interagir avec les différents représentants politiques provinciaux, municipaux et scolaires ;
- Être motivé par le service à la clientèle. Habileté à traiter les plaintes dans une perspective de résolution des problèmes et de satisfaction de la clientèle tout en assurant le respect et une meilleure connaissance et compréhension des différents écrits de gestion ;
- Capacité à gérer des situations de conflit et d'adversité et faire preuve de résilience ;
- Capacité à s'adapter rapidement à une diversité de situations, certaines demandant une réponse rapide et précise et d'autres demandant une réflexion et une rédaction plus approfondie ;
- Autonomie au plan du secrétariat et des tâches administratives ;
- Capacité à utiliser des outils informatiques tel un logiciel de requête de service.

INSCRIPTION

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae ainsi qu'une lettre d'intention à l'attention de Madame Julie Veilleux, agente d'administration, **par courriel à l'adresse suivante** : recrutement.pne@csp.qc.ca

REMARQUE

Dans le cadre du processus de sélection, le candidat ou la candidate sera soumis(e) à un test écrit en lien avec la nature du poste ainsi qu'un test de français.

Les seules personnes contactées seront celles dont nous aurons retenu les candidatures.

Nous appliquons un programme d'accès à l'égalité et nous invitons les femmes, les minorités visibles et ethniques, 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.