



L'Office municipal d'habitation de Longueuil est un organisme parapublic responsable de la gestion de plusieurs programmes d'aide au logement. Son parc immobilier est composé de plus de 3 500 logements destinés à des familles et à des personnes âgées à faible revenu. Nous sommes présentement à la recherche d'une personne compétente pour se joindre à notre équipe pour combler le poste de :

AGENT(E) DE BUREAU À LA GESTION DES PLAINTES

(REMPLACEMENT – TEMPORAIRE)

Description sommaire :

Sous la responsabilité du directeur services clients, l'agent(e) de bureau à la gestion des plaintes soutient, en première ligne, le traitement des plaintes en collaboration avec l'agente de conciliation et de bon voisinage. Dans une approche de conciliation, la personne titulaire de ce poste a comme mandat de maintenir et d'améliorer la qualité de vie des locataires faisant appel aux services des plaintes.

Description détaillée :

Notamment, et sans limiter la généralité de ce qui précède, l'agent(e) de bureau à la gestion des plaintes effectue les tâches suivantes :

- Reçoit les appels du poste téléphonique dédié aux plaintes;
- Traite les demandes en proposant des solutions aux parties concernées;
- Participe à la résolution de conflits entre locataires;
- Décèle les locataires qui demandent une attention particulière et les réfère vers les services appropriés lorsque leur situation nécessite un suivi plus important;
- Rencontre des locataires dans leur milieu de vie lorsque nécessaire;
- Effectue la saisie des informations dans la base de données informatique;
- Prépare les mises en demeure et les avis selon les balises établies en regard du volet réglementaire et effectue les suivis auprès des locataires et des autres services de l'Office;
- Fournit des réponses complètes aux interlocuteurs et transmet les appels aux personnes concernées. Interpelle la direction du service dans des situations urgentes;
- Contribue aux réflexions et participe aux actions concernant les insatisfactions des locataires;
- Accomplit toutes autres tâches connexes qui lui sont confiées par son directeur.

Qualifications requises :

- Posséder un diplôme d'études collégiales en intervention ou dans un domaine connexe;
- Avoir au minimum trois (3) années d'expérience dans une fonction similaire;
- Excellente maîtrise de la suite Microsoft Office;
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais;
- Excellente capacité de rédaction;

- Expérience en relation d'aide et connaissance du traitement des plaintes et des principes de médiation seraient un atout.

Qualités recherchées :

- Bonne écoute et empathique;
- Respect de la dignité de la personne;
- Autonome, dynamique et démontrant de la rigueur;
- Capacité d'analyse et esprit de synthèse;
- Bon sens de l'organisation;
- Capacité d'établir les priorités;
- Bon esprit d'équipe;
- Doit posséder une voiture.

Ce poste est temporaire pour une durée indéterminée et nous offrons des conditions de travail intéressantes.

Les candidatures doivent être reçues avec la mention << Poste – Agent(e) de bureau à la gestion des plaintes >> à : Office municipal d'habitation de Longueuil, 445 rue Labonté, Longueuil, J4H 2P8 ou par courriel à ressourceshumaines@omhl.org

Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.