

## INTERVENANT OU INTERVENANTE COMMUNAUTAIRE ( volet plaintes )

L'Office municipal d'habitation (OMH) de Laval voit à l'administration et au développement de logements sociaux pour personnes et familles à revenu faible et modéré, et assure un milieu de vie et des services adaptés aux besoins de sa clientèle.

En pleine croissance, l'OMH de Laval propose des défis stimulants, dans une ambiance de travail agréable et conviviale, ainsi qu'une rémunération et des conditions de travail des plus compétitives!

Les personnes intéressées à soumettre leur candidature pour le poste affiché doivent transmettre leur CV par courriel à [cv@omhlaval.ca](mailto:cv@omhlaval.ca).

### Profil du poste

Titre du poste:	<b>Intervenant ou intervenante communautaire (durée indéterminée)</b>
Service:	<b>Milieus de vie</b>
Relève de:	<b>Responsable des milieux de vie</b>
Horaire de travail:	<b>35 heures / semaine</b>
Niveau:	<b>Poste syndiqué</b>
Échelon d'entrée:	<b>Échelon 1 (22,02 \$ selon qualifications et expérience)</b>
Entrée en poste :	<b>Dès que possible</b>

### Sommaire du poste

L'intervenant ou l'intervenante communautaire a pour mandat la gestion des plaintes des locataires en collaboration avec l'équipe des milieux de vie et des autres services de l'Office. Il ou elle collabore à l'élaboration d'une procédure de médiation afin de réduire et régler les mésententes au sein des milieux de vie. En partenariat avec les organismes du milieu, il ou elle s'assure de cibler les besoins des locataires et les diriger vers les ressources appropriées.

### Principales responsabilités

- Gestion des relations avec la clientèle :
  - o S'assurer du respect des diverses politiques et procédures en place;
  - o Gérer les relations avec les locataires aux comportements problématiques de l'Office, principalement en assurant un suivi et/ou une réponse aux plaintes des locataires de 2<sup>e</sup> niveau;
  - o Collaborer avec les autres services dans les dossiers de salubrité et sinistres;
  - o Collaborer avec les divers services de l'Office à la recherche de solutions pour des situations problématiques;
  - o Selon les exigences des situations, rencontrer les parties, référer vers des ressources externes, agir à titre de médiateur, etc.;
  - o Représenter l'Office lors des audiences au Tribunal administratif du logement.
- Communication :
  - o Élaborer des outils d'éducation populaire;
  - o Mettre en place des moyens de communication à l'intention des locataires sur la vie sociale et communautaire dans l'ensemble des projets d'habitation;
  - o Rédiger des rapports d'activités et autres documents.
- Partenariats et représentation :
  - o Établir des liens avec les différents partenaires communautaires;
  - o Représenter l'Office auprès des différents comités;
  - o Effectuer toute autre tâche connexe.

### Profil des compétences et qualifications requises

#### Formation / Expérience / Certification

- Diplôme d'études collégiales (DEC) en travail social ou en sciences humaines;
- Expérience minimale de trois ans auprès de familles et personnes retraitées (un atout)
- Expérience au niveau de l'intervention communautaire et au niveau de l'habitation sociale (un atout)
- Expérience avec une clientèle multiethnique (un atout)

#### Connaissances

- Très bonne connaissance des langues française et anglaise, tant à l'oral qu'à l'écrit;
- Habileté en communication;
- Maîtrise de la suite Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Powerpoint).

#### Compétences et aptitudes requises

- Capacité de travailler en équipe;
- Sens de l'organisation grandement développé;
- Autonomie, initiative et haut sens des responsabilités;
- Polyvalence et flexibilité;
- Rigueur, soucis de l'excellence et minutie;
- Sens aigu du service à la clientèle et éthique professionnelle irréprochable;
- À l'aise dans un environnement de travail dynamique et rapide;
- Doit utiliser son véhicule pour son travail.