

## AGENT(E) DE PROXIMITÉ

Vous êtes à la recherche de nouveaux défis qui rejoignent vos valeurs sociales?

Travailler au sein d'une équipe où votre préoccupation est de contribuer à offrir un milieu de vie sécuritaire et de qualité aux locataires, ça vous motive?

L'Office municipal d'habitation de Montréal est à la recherche de vos talents!

### **QUI SOMMES-NOUS?**

*Présent dans le paysage montréalais depuis plus de 50 ans, l'OMHM est un organisme public de plus de 900 employés qui gère le plus grand parc immobilier de logements HLM et abordables, ainsi qu'un réseau de 11 résidences ENHARMONIE.*

*Travailler pour l'OMHM, c'est grandir dans un climat de travail sain qui place l'humain au cœur des décisions. C'est aussi mettre votre expertise à profit pour améliorer les conditions de vie de plus de 55 000 personnes à faible revenu. Nous offrons des avantages sociaux des plus concurrentiels : mobilité interne, télétravail, horaires variables, etc. Qui de mieux que vos futurs collègues pour vous parler de votre rôle parmi nous? <https://www.omhm.qc.ca/fr/emplois/service-la-clientele>.*

### **PLUS QU'UN EMPLOI, FAITES CARRIÈRE À L'OMHM! NOUS SOMMES :**

Une organisation dans l'action qui encourage à faire les choses autrement;  
Une organisation qui prône le travail d'équipe et les valeurs humaines.

### **NOUS OFFRONS :**

Possibilité de télétravail en mode hybride, selon la politique en vigueur;  
Possibilité d'horaire flexible et comprimé (9 jours sur 10 et/ou 4 jours sur 5);  
Environnement riche de diversité et d'inclusion;  
Philosophie de conciliation travail-famille;  
Programme d'assurances collectives adapté aux besoins individuels et familiaux;  
Vacances et divers congés sociaux compétitifs;  
Régime de retraite parmi les meilleurs sur le marché (prestation déterminée);  
Programme de référencement;  
Programme de gestion de carrière et de développement des compétences;  
Programme de promotion de la santé et de mieux-être (PAEF);  
Du plaisir et des défis!

### **NATURE DE L'EMPLOI**

Sous l'autorité du Chef des opérations – Service à la clientèle, le titulaire de la fonction accompagne et soutient le locataire dans son parcours de vie locatif à l'OMHM.

Il prend en charge des situations problématiques et oriente les interventions jugées nécessaires. Il informe, conseille et intervient auprès de la clientèle sur l'ensemble des actions favorisant leur intégration et stabilité résidentielle et ce, dans le respect des priorités, règlements et normes en vigueur.

## RESPONSABILITÉS

### Activités de location

- Assure la visite du logement et des espaces communs avec les demandeurs;
- Coordonne les activités visant à optimiser l'occupation des immeubles sous sa responsabilité;
- Prépare et documente les demandes de changement de logement pour des raisons biopsychosociales ou de santé, en établit la recevabilité et présente le dossier complet aux comités appropriés, en fonction de la Politique de changement de logement et des procédures;
- S'assure, en collaboration avec l'agent de location – gestion des baux, que la documentation associée au renouvellement de baux soit complète et exhaustive et au besoin, oriente et accompagne le demandeur jusqu'à la réception complète des documents;
- S'assure que l'information sur les espaces de stationnement (incluant les aides motorisées au déplacement) et les resserres soit à jour dans SIGLS;
- Décèle les situations d'occupation non autorisée, établit un plan d'action concerté et en assure le suivi avec le locataire, les occupants non-autorisés et les intervenants du dossier.

### Activités d'accompagnement et de mobilisation

- Accompagne et soutient les locataires dans la résolution des conflits de cohabitation, des insatisfactions et/ou réclamations (ex : avis informel et formel, réflexion sur les pistes de solutions, mises en demeure). Évalue la situation par une visite chez le locataire, l'analyse, émet des recommandations et est responsable de mettre en place le plan d'action concerté dans le but de conscientiser et responsabiliser le locataire, pour corriger la situation dans un délai raisonnable et en assurer les suivis nécessaires;
- Accompagne les locataires lors de sinistres, de situation ponctuelle ou de travaux majeurs, évalue et recommande les mesures à prendre;
- Initie les interventions, lorsque requises, avec les ressources internes (ex. : travailleur social, organisateur communautaire), dans les cas de perte d'autonomie ou de situation requérant sa présence. Au besoin, oriente le locataire vers les ressources appropriées et travaille en collaboration avec les CLSC et autres intervenants psychosociaux notamment lors de situation de crise ou d'urgence;
- Contribue à la mobilisation des locataires en facilitant leur participation aux activités communautaires de leur milieu de vie afin de consolider les liens sociaux et le sens d'appartenance au milieu;
- Prépare, organise et anime des réunions d'information ou de conciliation visant l'identification, l'élaboration et l'implantation de solutions et ce, dans le but de résoudre des problèmes particuliers et variés;
- Participe de façon active à l'élaboration de normes ou directives quant aux réponses aux plaintes et aux interventions;
- Identifie et accompagne les locataires en situation de vulnérabilité (ex. : population à mobilité réduite, population âgée, dépendances, violences, etc.) en élaborant un plan d'action concerté tout en s'assurant de son exécution;
- Décèle et accompagne le locataire dans ses enjeux d'insalubrité ou d'encombrement, élabore un plan d'action concerté et en applique l'exécution, en partenariat avec les intervenants concernés ;

- Assure le suivi des dossiers de succession et accompagne les familles du défunt au besoin. En présence de succession non réclamée, voit à l'inventaire des biens et entreprend les procédures en vue de la résiliation du bail;
- Agit en proximité en effectuant des visites régulières des habitations et des appels de courtoisie (ex. : arrivée des nouveaux locataires, locataires en situation de vulnérabilité) tout en encourageant les comportements favorisant la stabilité résidentielle.

#### Activités de perception

- Facilite la perception et communique avec les locataires afin de prendre des ententes et de convenir des modalités de paiement des comptes en souffrance;
- Effectue la vérification, l'analyse et le suivi des dossiers de perception en souffrance et conclut des ententes de reports d'un à deux mois de loyer impayé;
- Effectue l'analyse et la révision des dossiers de locataires et en fait des relevés historiques ou des rapports qui identifient la cause du non-paiement, et réfère aux bons intervenants dans le but de soutenir le locataire (ex. : intervention d'un travailleur social (psychosocial) et/ou d'un agent de recouvrement (judiciarisation));
- Analyse et fait des recommandations à son supérieur dans les dossiers qui n'évoluent plus ou dont les critères dépassent ceux prévus par les procédures établies.

#### Activités diverses

- Répond aux questions générales des clients en relation avec l'OMHM (ex. : loyer, activité sociale, etc.) et achemine les demandes d'information destinées aux autres services, en assure le suivi et le retour aux locataires;
- Agit, au besoin, en tant que témoin au Tribunal administratif du logement dans les dossiers litigieux;
- Participe, au besoin, aux rencontres avec les associations de locataires;
- S'assure de l'application, de la compréhension et du respect des politiques et règlements de l'OMHM, dont le règlement d'immeuble, auprès des différentes clientèles (locataires, organismes communautaires, visiteurs, etc.) et règle les situations de non-conformité;
- Se tient informé de l'évolution des tables de concertation, des ressources du milieu disponibles, ainsi que de l'évolution des lois et règlements reliés à son domaine;
- Doit maintenir et développer des relations d'échange cordiales, empathiques et professionnelles avec une clientèle multilingue, multiculturelle et d'horizons sociodémographiques variés;
- Assure, lorsque requis, l'exécution de toute activité connexe qu'il est raisonnablement en mesure d'accomplir.

### **PROFIL RECHERCHÉ**

#### **Formation et expérience :**

**DEC** en assistance sociale, travail social, éducation spécialisée ou sciences humaines.

Équivalences : DES/DEP et 6 ans d'expérience en intervention sociale, certificat ou BAC dans un domaine connexe + 2 ans d'expérience).

**Min. 3 ans d'expérience** en intervention sociale (relation d'aide, assistance à une clientèle défavorisée ou en milieu sociocommunautaire).

## Compétences clés requises

Maîtrise des outils bureautiques et technologiques  
Autonomie et initiative  
Communication efficace  
Tact et diplomatie  
Intégrité, impartialité et sens de l'éthique  
Travail d'équipe et collaboration  
Gestion du temps et des priorités  
Professionnalisme, souci du service à la clientèle  
Gestion des conflits et résolution de problèmes relationnels

## Connaissances générales minimales requises :

Excellente communication en **français et anglais**.  
Aptitudes pour les relations interpersonnelles et aux techniques d'entrevue.

## Autre exigence requise :

Posséder un permis de conduire valide et n'être sous le coup d'aucune suspension ni interdiction de conduire

**Salaire annuel** : 62 593 \$ à 78 238 \$

## Lieux de travail :

Centre : 400 boulevard Rosemont, Montréal (Qc), H2S 0A2  
Sud-Ouest : 2247 rue Delisle, Montréal (Qc), H3J 1K4  
Nord-Ouest : 265 boulevard Henri-Bourrassa Est, Montréal (Qc), H3L 1C1  
Est : 3330 boulevard l'Assomption, Montréal (Qc), H1N 3S4

Plusieurs postes temporaires de durée indéterminée

## Prêt(e) à faire la différence ? Postulez maintenant !

Si un travail d'impact et un rôle clé qui permet de faire une différence au quotidien vous intéresse, postulez avant le **1er mars 2026** en suivant le lien : <https://carriere.omhm.qc.ca/default>

*L'Office municipal d'habitation de Montréal encourage la diversité au sein de ses équipes et invite les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles, des minorités ethniques et les personnes en situation de handicap qui répondent aux exigences du poste à soumettre leur candidature.*

*Nous remercions toutes les personnes ayant soumis une candidature. Nous communiquerons uniquement avec les personnes retenues.*

*L'usage du masculin dans le texte sert à alléger la lecture.*

