



GESTION DES 3 PIGNONS

1850 rue Bercy, bureau 201-B
Montréal (Québec) H2K 2V2

AGENT.E AUX RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

En OBNL d'habitation

Poste permanent, temps plein

Gestion des Trois Pignons est un des plus gros organismes à but non lucratif d'habitation au Québec, propriétaire et gestionnaire des Tours Frontenac, un complexe immobilier et un milieu de vie, comprenant près de 800 logements locatifs communautaires, situé tout juste à côté du métro Frontenac dans l'arrondissement de Ville-Marie. Un peu plus de 1000 personnes y habitent. La mission de l'organisme est d'offrir des logements à juste prix, à une clientèle autonome, multigénérationnelle, dans un environnement agréable, sécuritaire et humain.

MANDAT

Sous la supervision de la direction du service à la clientèle, la personne titulaire du poste doit voir à l'application des règlements, de même qu'à la gestion des plaintes et des conflits au sein de la communauté des Tours Frontenac. Elle communique avec les locataires et répond à leurs questions. Conjointement avec les autres membres du personnel et diverses parties prenantes, elle contribue au maintien du dynamisme, de l'harmonie et de la qualité du milieu de vie, tout en respectant les lois en vigueur, de même que les politiques de Gestion des Trois Pignons (G3P). Enfin, elle collabore activement, avec l'équipe de développement social, à l'organisation des événements prévus pour les locataires.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Assurer la diffusion et le respect des politiques et règlements de G3P, notamment le règlement d'immeuble; puis répondre aux questions des locataires à cet effet.
- Dépister les situations problématiques, les entorses aux règlements, les conflits ou autres, puis agir de manière proactive afin de les résoudre : rencontres de résolution de conflit, visites chez des locataires, tournées dans le milieu de vie, ateliers de sensibilisation, etc.
- Lire les rapports de sécurité quotidiennement, afin de pouvoir prendre en charge et traiter les diverses situations (plaintes, non-respect des règlements, incidents, etc.).
- Recevoir, traiter, compiler et faire le suivi des plaintes des locataires.
- Rédiger des avis, des mises en demeure et documenter les « cas » en vue des démarches légales, le cas échéant.
- Documenter dans le logiciel de gestion immobilière les interventions auprès des locataires (plaintes et conflits).
- En collaboration avec sa direction, représenter G3P devant le Tribunal administratif du logement (TAL).
- Rester à l'affût des problématiques émergentes dans le milieu de vie et suggérer, le cas échéant, des stratégies visant l'amélioration continue des relations avec les locataires.
- Référer à sa direction, à l'intervenante de milieu ou à des ressources externes, les cas très complexes, impliquant des locataires aux prises avec des enjeux psychosociaux, de santé ou en situation de crise.
- Organiser et animer, au besoin, des rencontres avec des locataires pour dénouer des problématiques.

- Collaborer, en compagnie de l'équipe de développement social, à l'organisation des événements prévus pour les locataires.
- Préparer des rapports, des analyses, compiler des statistiques en réponse aux besoins de sa direction.
- Assister aux rencontres et formations du personnel.
- Effectuer d'autres tâches connexes qui lui sont attribuées.

EXIGENCES ET APTITUDES REQUISES

- Diplôme d'études collégiales (D.E.C.) en techniques de travail social, d'intervention en criminologie, d'éducation spécialisée, techniques juridiques, médiation interculturelle, ou autres domaines pertinents.
- 5 ans d'expérience dans un poste similaire ou connexe.
- Une autre combinaison de scolarité et d'expérience de travail pourrait être considérée, selon le profil.
- Capacité d'écoute et de communication hors-pair.
- Très grande solidité émotionnelle et capacité à établir ses limites.
- Très grand sens de l'organisation, du jugement et des responsabilités.
- Patience, diplomatie, constance, rigueur, entregent, grande discrétion, persévérance, facilité à créer des liens de confiance, esprit d'analyse et sens de la collaboration.
- Intérêt marqué pour le logement communautaire, les milieux interculturels, ainsi que les clientèles aînées et/ou vulnérables
- Excellente maîtrise du français à l'oral et à l'écrit; très bonne capacité de rédaction.
- Maîtrise de l'anglais à l'oral.
- Maîtrise de la suite Office.

CONDITIONS ET AVANTAGES

- Poste permanent à temps plein, 35 h / semaine. Disponibilités requises à l'occasion le soir et/ou la fin de semaine.
- Travail en présentiel
- Échelle salariale : de 31,63 \$ / heure à 39,54 \$ / heure, selon l'expérience et la politique de rémunération
- 13 jours de congés fériés et 11 jours de congé personnel-maladie / année
- Vacances avantageuses
- REER collectif et assurances collectives
- Situé tout juste à côté d'une station de métro
- Stationnement intérieur gratuit disponible (avantage imposable)

Les personnes intéressées par les postes doivent faire parvenir leur CV, avec une lettre d'intérêt

AU PLUS TARD LE 23 OCTOBRE 2026, par courriel, à : eclement-emond@g3p.ca