

**Agente d’accueil et d’administration**

L’ACEF de l’Est de Montréal est un organisme communautaire de défense et de représentation des droits des consommateurs et d’aide aux finances personnelles. Pour compléter son équipe, l’ACEF de l’Est recherche une personne qui occupera le poste névralgique que représente l’accueil physique, téléphonique et courriel des demandes, la porte d’entrée à l’ACEF.

**Le poste à combler :**

Notre service d’accueil des participants vise à offrir une réponse rapide, précise et complète aux demandes d’information liées à la défense de droit des consommateurs, aux finances personnelles et à l’endettement. Cette personne offre un référencement de qualité vers nos services ou vers ceux d’autres organismes. En plus d’avoir une grande capacité d’empathie et d’écoute, la personne qui occupe ce poste doit avoir une solide expérience en secrétariat et un très bon sens de l’organisation.

**À quoi vous attendre si vous occupez ce poste :**

* **Accueil et orientation :** Accueillir le public et diriger les gens vers les services appropriés.
* **Information et conseil :** Répondre aux demandes de renseignements et informer les consommateurs sur divers sujets tels que les solutions à l’endettement, le recouvrement de créances, les finances personnelles, les droits des consommateurs ou tout autre domaine lié aux services de l’ACEF.
* **Gestion des communications :** Réception et redistribution des appels téléphoniques et des courriels.
* **Planification et logistique :** Organiser les rendez-vous, gérer la logistique des ateliers et coordonner la clinique d’impôt.
* **Négociation :** Aider les clients en difficulté à négocier des ententes de paiements avec Hydro-Québec.
* **Gestion administrative :** Gérer le courrier, les ventes de publications, l’inventaire et compiler les données nécessaires à l’organisme. Envoyer des lettres d’appui, signer des pétitions et autres revendications ou demandes au nom de l’ACEF.

**Ce que nous recherchons chez la personne qui occupe ce poste :**

* **Valeurs partagées :** Adhésion à nos valeurs de justice sociale, respect de la personne, indépendance et engagement.
* **Intérêts :** Intérêt marqué par les enjeux relatifs à la défense collective des droits, aux enjeux de pauvreté, aux finances personnelles et des droits des consommateurs; Intérêt et capacité à travailler en cogestion.
* **Qualités personnelles :** Sens de l’organisation, écoute, empathie, facilité à travailler en équipe, curiosité pour s’autoformer.
* **Compétences :** Très bonne capacité de rédaction et capacité à effectuer des recherches en fonction des demandes reçues à l’ACEF. Connaissance des outils informatiques (Office 365, Word, Excel) et des plateformes de visioconférence. Bonne connaissance du milieu communautaire et de la défense des droits (un atout).
* **Langues :** Maîtrise du français parlé et écrit et bonne connaissance de l’anglais parlé.
* **Formation et expérience :** Diplôme d’études ou attestation collégiales dans une spécialisation appropriée ou minimum 3 années d’expérience pertinente en secrétariat, réception, service à la clientèle.

**Pourquoi venir travailler à l’ACEF de l’Est?**

* **Impact social :** Contribuez à la défense des droits des consommateurs et à la promotion de la justice sociale.
* **Environnement collaboratif :** Travaillez au sein d’une équipe solidaire et engagée.
* **Développement professionnel :** Opportunités de formation continue et de perfectionnement.
* **Poste à temps plein avec des avantages sociaux compétitifs :** 
  + Entrée en fonction : juillet 2025 ;
  + 4 jours/semaine du lundi au jeudi (30h/semaine);
  + Salaire à partir de 28,15$/h selon l’expérience et la convention de travail;
  + Assurances collectives et régime de retraite;
  + Banque d’heures de télétravail;
  + Banques d’heures pour congés santé et conciliation travail-famille;
  + 3 semaines de vacances en débutant, plus congés payés pendant la période des Fêtes.

**Envoyer votre C.V. et lettre de motivation avant le 11 juin 2025 à minuit :**

[administration@acefest.ca](mailto:administration@acefest.ca)

*Note : nous communiquerons uniquement avec les candidatures retenues en entrevue*

**ACEF de l'Est de Montréal, 5955 rue de Marseille,**

**Montréal (Québec) H1N 1K6**

**514 257-6622**