

I – BILAN 2015 DU PÔLE ADMINISTRATIF

I.1 Présentation du Pôle Administratif

I.1.1 Organisation du Pôle Administratif

A – Le personnel

LE MERRER Emmanuel	1 ETP	Direction
LOUVEAU Hélène	1 ETP	Responsable de Pôles Hébergement & Santé
CORSON Anthony	1 ETP	Comptable
GICQUEL Stéphanie	1 ETP	Assistante administrative
URVOY Salomé	0.90 ETP	Assistante administrative

B – Les Pôles

Pôle Administratif

Pôle Accueil et Orientation : Ariane Accueil

Pôle Insertion par l'Activité : AVA, ACI, Garde-meubles social, Action Dynamo, Scooters

Pôle Insertion par l'Hébergement : ADN, ALT, CHRS, Hébergement de stabilisation, mesures AVDL, SIAO

Pôle Santé : LHSS, Point Santé

I.1.2 Rappel des missions du secrétariat et de la comptabilité

Dans le cadre du projet associatif, le secrétariat est chargé de contribuer à travers son action à la qualité de l'accueil, à la promotion de l'image de l'association et à la qualité de la communication interne et externe au travers de ses activités d'accueil et de secrétariat dans le respect et la dignité des personnes accueillies.

Cette mission s'exerce dans la bienveillance, le respect, la dignité des personnes ; en complémentarité et collaboration avec les autres partenaires internes et externes à la structure.

I.2 L'accueil et le secrétariat

I.2.1 Données chiffrées

Nombre d'appels téléphoniques traités en 2015 : **7020 appels** contre 6810 appels en 2014

Nombre de courriers traités/reçus : **2196** en 2015 contre 2148 en 2014

Nombre de courriers expédiés par le service Administratif : **888** en 2015 contre 929 en 2014 ; 933 en 2013.

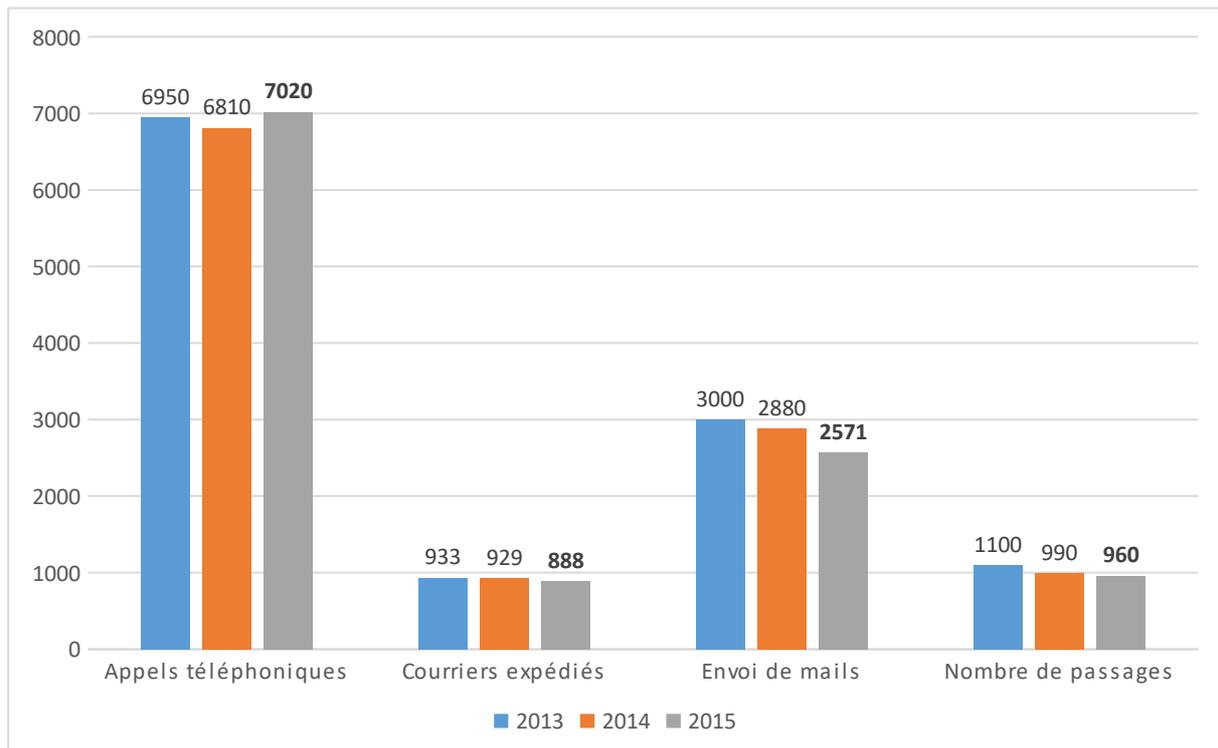
Nombre de mails reçus en 2015 : **5112** contre 4033 mails reçus en 2014

Nombre de mails envoyés en 2015 : **2571** contre 2880 mails envoyés en 2014

Nombre d'accueils physiques/orientations en 2015 : **960 passages** contre 990 passages en 2014

I.2.2 Tableau comparatif

Activité du secrétariat	2013	2014	2015
<i>Appels téléphoniques</i>	6950	6810	7020
<i>Courriers expédiés</i>	933	929	888
<i>Envoi de mails</i>	3000	2880	2571
<i>Nombre de passages</i>	1100	990	960



La diminution des courriers expédiés s'explique par l'augmentation d'envois de mails qui permettent :

- Une économie sur l'affranchissement du courrier,
- Une réduction des coûts d'impressions « papier »,
- Une rapidité de traitement de l'information par les interlocuteurs.

Le secrétariat centralise de moins en moins la réception de mails puisque les professionnels échangent de plus en plus en direct avec les partenaires extérieurs.

I.2.3 Pourquoi le secrétariat constitue-t-il un maillon essentiel ?

Le secrétariat assure un relais continu en centralisant puis en sélectionnant par ordre d'importance toutes les demandes et les informations.

Le secrétariat est indispensable au bon fonctionnement de l'Association car il permet d'assurer la communication et la gestion de diverses informations administratives telles que l'accueil physique et téléphonique, la veille sur la messagerie, la distribution du courrier arrivé, la saisie du courrier départ...

Le secrétariat permet également d'assister ces responsables dans leur mission de management. Ce rôle se traduit dans les différentes activités spécifiques et variées de l'Association. La position d'interface entre chaque service et l'extérieur favorise son rôle de coordination et d'organisation au sein d'une équipe de travail.

Le face à face avec des publics en grande difficulté, la multiplicité des tâches administratives impliquent une grande adaptabilité aux personnes et aux situations ainsi que des qualités humaines prépondérantes.

La fonction requiert de solides qualités relationnelles, de l'organisation, de la méthode, un esprit d'initiative et de l'autonomie.

En conséquence, le secrétariat contribue à la réussite des actions mises en œuvre.

I.4 Perspectives 2016

Sécurité :

- Sécuriser le bureau d'accueil

Communication :

- Améliorer la signalétique extérieure : pancartes apposées sur la façade du bâtiment entrée CHRS + entrée accueil/secrétariat
- Créer un site internet de l'association

Formation commune pour les deux secrétaires :

- Départ en formation « Prise en charge des adultes en grande difficulté pour les personnels non éducatifs »

Retrouvez ce document sur
le site web de la maison de l'Argoat



<http://maisondelargoat.fr/>