

1. SECRETARIAT – POLE D'ACCUEIL

a. LE POLE ACCUEIL ET ORIENTATION

Le pôle accueil-secretariat est composé de 3 personnes représentant 2.14 ETP gérant les activités liées à l'accueil physique et téléphonique des familles, des différents partenaires. Cependant, une part très large de l'activité est liée à l'agrément de domiciliation dont bénéficie l'association.

La domiciliation reste une activité très importante, malgré la nouvelle circulaire sur la domiciliation impliquant davantage les CCAS dans ce processus, nous recueillons un nombre important de demandes, et restons face à des refus de certaines communes. Un travail d'informations par les services de l'ETAT (DDCS) a permis de débloquent quelques situations, et rétablir ce droit auprès des ménages. Il reste tout de même, une marge de progression importante pour limiter ce problème auprès des voyageurs. Une convention sera signée en 2018 avec la mairie de Nancy et son CCAS qui délègue à l'association, la domiciliation des « voyageurs nancéiens » qui pourraient solliciter ce CCAS.

Les salariés liés à ces postes d'accueil sont chargés d'assumer les services rattachés à cette disposition de droit, à savoir : la réception, le tri, le rangement, la redistribution et la réexpédition du courrier, l'accueil physique et l'orientation des personnes. A ce service, se greffe l'activité secrétariat dédiée aux professionnels de la structure (direction, travailleurs sociaux, animateur socio-culturel, Mission d'œuvre Urbaine et Sociale), dont la gestion des plannings et l'accueil des personnes pour les rendez-vous et les permanences sociales.

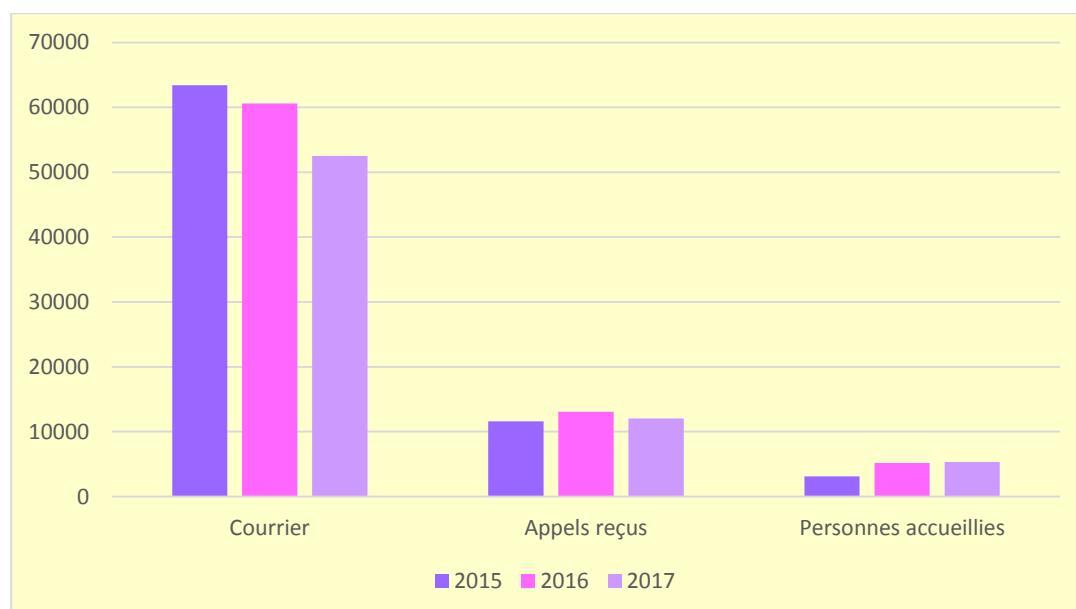
Le secrétariat traite également l'activité Associative en lien direct avec la secrétaire de direction telle que : l'organisation des conseils d'administration, et assemblée générale invitations aux événements culturels. Enfin, l'équipe du secrétariat gère l'accueil du public destiné aux 3 professeurs des écoles (dont un coordonnateur) qui ont en charge la scolarisation des enfants du Voyage sur le département, et qui ont leur bureau au sein de notre structure. Ils bénéficient ainsi des services du secrétariat (gestion des contacts téléphoniques et physiques, prises de RDV).

Aucun financement extérieur n'est alloué pour l'ensemble de ces activités. L'Association finance donc seule et sur ses fonds les coûts humains et matériel engendrés par ces activités.

Ce service a accueilli 5321 familles en 2017 contre 5170 en 2016 soit une hausse de 3 %. Celles-ci sont reçues dans le cadre des permanences bihebdomadaires, rendez-vous avec leur référent, ou spécialisés en accompagnement des travailleurs indépendants ou de l'habitat, ainsi que les personnes venant chercher leur courrier.

Certaines d'entre elles sont conseillées par les secrétaires et non systématiquement orientées vers l'équipe d'intervenants sociaux. Par ailleurs, il gère également l'ensemble des appels téléphoniques = en moyenne 52 par jour, ainsi que le courrier reçu quotidiennement = en moyenne 209 par jour.

Progression depuis ces trois dernières années



	2015	2016	2017	MOY
Courrier	63438	60611	52523	209
Appels reçus	11575	13074	12056	52
Personnes accueillies	3085	5170	5321	21

- Les lettres

Le traitement du courrier reste une activité importante du service, il nécessite sa réception lors du dépôt par un agent de La Poste (abonnement payant), son comptage, son tri et son rangement. L'arrivée du numérique dans certaines démarches a pour effet une baisse de 13% du nombre de courriers en 2016.

- Les appels téléphoniques

Le nombre d'appels reçus baisse également de presque 8 % en 2017. Des problèmes de personnel à l'accueil, (réforme des contrats aidés et départ pour des emplois en CDI), ont rendu moins optimal le service téléphonique.

Les familles nous contactent les matins afin de savoir s'ils ont reçu du courrier qui leur sera réexpédié le plus fréquemment en poste restante de la commune sur laquelle ils sont stationnés. L'augmentation est importante, les personnes en charge de ce service priorisent l'envoi du courrier à la demande de la famille, en évitant le traitement de celui-ci, qui est effectué en cas de besoin par les travailleurs sociaux. Ce procédé permet de prendre un plus grand nombre d'appels tout en laissant la possibilité aux familles de contacter un travailleur social si besoin.

- Les personnes accueillies

Un grand nombre de personnes se présentent au bureau soit pour rencontrer un travailleur social et/ou retirer leur courrier. Lors de ces passages, l'équipe du secrétariat traite une partie voire la totalité des demandes des familles. Régulièrement, celles-ci souhaitent une explication immédiate de leur courrier sans attendre les permanences ou les rendez-vous qui peuvent être tardifs. Ce premier contact avec les familles permet une sorte d'évaluation de l'urgence à donner sur leur situation, et donc programmer ou non un entretien avec un travailleur social. Une augmentation importante de passage des familles découle des deux points précédents, mais peut également être expliqué par un comptage des passages plus précis.

Cet accueil n'est pas toujours facile, de par le nombre de personnes, et devant l'insistance des familles à régler immédiatement une demande. Le déménagement dans nos nouveaux locaux a rendu plus agréable, plus confidentiel cet accueil.

Nous avons également profité de ce transfert de local pour organiser autrement les pochettes courrier, les dossiers des familles pour faciliter le traitement de l'accueil et le lien vers les travailleurs sociaux. A ceci, il est nécessaire d'ajouter une installation informatique qui optimise les liens internes et la gestion de notre base de données.

b. LE POLE SECRETARIAT

1.a.1 Travail administratif lié à l'accompagnement social

- Mise à jour sous forme de saisies des contrats d'insertion après validation du STI des bénéficiaires du RSA
- Pointage informatique des retours des aides financières
- Saisie des attestations de domiciliation en vue d'un envoi mensuel à la CAF
- Ouverture, modifications et clôture des dossiers familiaux
- Mise en place de la procuration service courrier
- Appel des participations au service courrier (encaissement, suivi, relance), en lien avec la direction et le conseil d'administration.
- Mise à jour de la base de données qui reprend l'ensemble des informations pertinentes dans le cadre du suivi de chaque famille, et sauvegarde hebdomadaire de ces données.
- Participation aux réunions de service et rédaction du compte rendu

1.a.2 Travail administratif lié à la vie de l'association

1.a.2.1 En appui à l'équipe de professionnels

- Gestion des plannings de rendez-vous des travailleurs sociaux
- Classement et mise à jour de répertoires divers
- Diffusion des informations : messages téléphoniques/répondeur, courriels et courriers...
- Frappe et mise en page du rapport d'activité, synthèses

c. LE POLE DIRECTION - GESTION

Certaines missions de ce poste sont effectives une organisation nouvelle est à consolider depuis le déménagement dans nos nouveaux locaux et sa nouvelle situation.

■ Pour la direction

- Mise à jour, transmission et rédaction des informations du service en direction de l'équipe et de la direction, des représentants du personnel
- Déclarations préalables à l'embauche
- Gérer les contrats et avenants au contrat de travail et la DPAE.
- Frappe, saisie et transmission de note à caractère confidentiel
- Organisation de réunions en interne ou vers l'extérieur, d'assemblée générale, de déplacements
- Réception de communications téléphoniques en cas d'absence de la direction
- Proposition d'outils de suivi et d'accompagnements de l'activité
- Assistance dans la formalisation de demande de subvention, de rapports divers et en assurer la transmission.

- Assistante dans l'accompagnement financier des formations effectuées par les membres de l'équipe, relations avec l'OPCA.
- Participation au suivi d'actions
- Archivage des dossiers et documents institutionnels.
- Recueil et compilation d'informations, en assurer la cohérence et la transmission
- Veiller à l'élaboration des outils de communication, la diffusion et la qualité de l'information en interne et en externe
- Supervision du secrétariat
- Assurer un accueil de qualité pour l'association, en veillant à une prise en charge de qualité des visiteurs
- Gestion du matériel bureautique et son entretien
- Gestion des stocks

- Pour le trésorier et lien avec le cabinet comptable

- Impression de certaines factures envoyées sous forme dématérialisée
- Préparation des salaires
- Gestion des congés, absences et arrêts maladie
- Gestion des frais de déplacements
- Gestion budgétaire des projets MOUS (Maitrise d'Œuvre Urbaine Sociale)
- Vérification et pointage des comptes bancaires

- Pour le Président, membres du bureau et Conseil d'Administration

- Envoi des convocations et organisation de l'assemblée générale, une fois par an
- Organisation de certaines réunions et rencontres
- Diffusion des informations émanant des partenaires locaux et de la fédération.

