

Rapport d'activité 2020



Association Un Toit Où Apprendre





Table des matières

I. LE MOT DU DIRECTEUR	4
II. L'ORGANISATION ASSOCIATIVE	6
III. LES RELATIONS EXTERIEURES DE L'ASSOCIATION	8
IV. NOS MISSIONS AU SERVICE DES JEUNES	9
V. L'ECOLE DE L'ASSOCIATION UTOA	18
VI. LES RESSOURCES HUMAINES	23
VII. LES ACCOMPAGNEMENTS AUX AMBASSADES	27
VIII. LE SERVICE TECHNIQUE	29
IX. L'ÉQUIPE TECHNIQUE, UNE ÉQUIPE QUI PARTICIPE À L'ACTIVITÉ SOCIALE :	38
X. L'INFORMATIQUE	50
XI. LE BILAN FINANCIER.....	52

I. LE MOT DU DIRECTEUR

Le rapport d'activité de l'association UTOA revient sur une année de décisions, d'actualités et d'événements au sein de l'institution. L'année 2020 est d'abord un anniversaire, celui des cinq ans d'existence de l'association UTOA, elle est aussi l'année d'une crise sanitaire qui a nécessité de maintenir le cap de nos missions de protection et d'éducation pour les jeunes personnes qui nous sont confiées. Nous sommes restés proches et solidaires, afin de maintenir les temps de scolarités et de lien social, avec notamment les enseignantes de l'Ecole UTOA et les travailleurs sociaux. Nous avons pu aussi compter sur le soutien logistique et humain de la déléguée académique à vie lycéenne et collégienne qui a coordonné en présentiel, les temps d'échanges et de soutiens scolaire entre les jeunes d'UTOA, les lycéens et les bénévoles de l'association UNICEF.

Depuis une bonne dizaine d'années, les établissements sociaux et médico-sociaux connaissent une période intense de mutation, consécutive aux réformes récentes entreprises dans le secteur de manière générale. Mais également si nous les prenons en compte, les évolutions en matière de protection des données personnelles ou de santé, ou bien de droit du travail. Ces nouvelles politiques modifient les caractéristiques de gestion des institutions, elles participent à l'apparition d'une nouvelle distribution des règles, laquelle conduit nécessairement à repenser l'organisation, la stratégie, ainsi que le management pour l'amélioration continue des services proposés et l'optimisation des ressources humaines et financières essentiellement.

L'association UTOA n'échappe pas à cette nouvelle donne malgré un prix de journée très raisonnable, avec sa mission quasi globale d'accompagnement et d'intégration sociale des MNA et son mono financement du Conseil Départemental, répondant à des exigences budgétaires, administratives et de performances toujours plus élevées. La démarche qualité, la contractualisation, la maîtrise des dépenses publiques, nécessitent une évolution structurelle profonde dans notre gestion et dans notre organisation, cela passe notamment par la mise en place régulière d'indicateurs de dépassement et de performances.

UTOA relève 4 enjeux majeurs :

Un enjeu éthique et structurel : placer le jeune accompagné au cœur des préoccupations (mettre l'accent sur l'appropriation de la notion des devoirs et des droits de ces futurs citoyens, implication au projet personnalisé, politique de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance, prévention et d'action contre la pauvreté afin d'agir **contre** les inégalités de destin et de permettre une réelle égalité des chances.

Un enjeu qualitatif : améliorer de façon continue la qualité de service rendu aux bénéficiaires à travers la mesure de la qualité, l'efficacité de la stratégie et la future évaluation interne et externe.

Un enjeu budgétaire : offrir le meilleur service au meilleur coût (efficience), ce qui induit une stratégie constante de mobilisation, d'optimisation et de suivi des ressources.

Un enjeu managérial : optimiser l'organisation et conduire le changement avec une modernisation de la gestion des ressources humaines, une professionnalisation des personnels y compris et surtout les chefs de service, une gestion prévisionnelle des emplois et compétences.

Objectifs de l'association UTOA :

Garantir à l'utilisateur la mise en œuvre effective et constante de prestations et de services de qualité sans être dans l'excès.

Améliorer de façon continue les prestations individualisées.

Faire évoluer la gestion des ressources humaines et renforcer la motivation et la mobilisation des professionnels.

Développer, valoriser et faire connaître l'engagement de chacun et les compétences des professionnels.

Répondre aux exigences réglementaires, droit des usagers, droit du travail, administratives et financières.

Affirmer auprès de tous les acteurs (autorités de tarification, partenaires, etc...) notre volonté de progrès et de demeurer un acteur important sur le secteur de Montpellier.

Retour sur l'année 2020 :

L'année 2020 a été marquée par :

 **L'obtention de l'agrément Education Nationale** afin de mener des actions en faveur de la lutte contre les inégalités et les discriminations

 **La refonte du projet associatif** avec un travail concerté entre le directeur et les chefs de service, les administrateurs. Les salariés ont été associés à travers des groupes de travail.

 **La crise sanitaire en mars 2020** a mobilisé l'ensemble du personnel afin de maintenir du mieux que possible la qualité de l'accompagnement des jeunes.

 **Appel projet DGCS**, l'Etat au travers de la DGCS signe avec l'association UTOA une convention dédiée aux mineurs et jeunes majeurs non accompagnés de l'association UTOA, afin de favoriser l'intégration scolaire et professionnelle des jeunes confiés aux services départementaux de l'aide sociale à l'enfance, dont les difficultés sont significativement plus élevées et concernent un nombre important de jeunes d'origine étrangère. Le projet d'intérêt économique général proposé par l'école porte sur la remobilisation, la remotivation des jeunes autour d'un projet personnel à visée professionnelle.

 **La projection vers la démarche qualité.** Il s'agit d'un processus permanent. Les outils de la loi 2002-2 ainsi que l'amélioration continue doivent être pleinement intégrés dans le fonctionnement de chaque établissement. Cette démarche sur l'année 2020 a été impulsée par la réécriture avec un prestataire extérieur du projet d'établissement, l'objectif à terme étant de pouvoir restituer les éléments produits par notre évaluation interne à la fin du 1^{er} semestre 2021.



Le CSE (Comités Sociaux et Economiques)

La transition de l'instances du délégué du personnel vers celle du Comité Social Economique a permis de structurer les demandes des salariés et d'instaurer un climat de confiance et de travail collaboratif.



Aboutissement du logiciel WinDev. L'outil est développé depuis 2018 par l'informaticien de l'association pour être abouti à 90 % en 2020, cet outil a révolutionné la gestion de notre organisation interne. Façonné sur mesure, il nous a permis de définir avec l'ensemble des salariés, en comités de pilotage, nos besoin organisationnels pour aboutir à la rédaction d'un manuel d'utilisation par l'informaticien de l'association.



LES DUERPS (Documents Uniques d'Evaluation des Risques Professionnels) et LES RPS (Risques Psychosociaux)

Le processus de réalisation des DUERPS s'est poursuivi en 2020 dans le cadre de la démarche associative de respect du code du travail et du bien-être des salariés, mais également afin de mettre en œuvre les outils et les gestes barrières règlementaires dans la gestion de la crise Covid, laquelle a nécessité des mises à jour. Dans cette même dynamique l'association a sollicité la SOCOTEC qui est un groupe spécialisé dans le conseil en maîtrise des risques et en amélioration des performances. Un diagnostic a été réalisé, cela nous a permis de mettre en conformité électrique et incendie de tous nos locaux, (le siège et l'Ecole UTOA).

II. L'ORGANISATION ASSOCIATIVE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'association UTOA est administrée par un Conseil d'Administration composé de 7 administrateurs, il est le seul habilité à prendre les décisions concernant :

- la prise à bail ou la location des locaux nécessaires aux besoins de l'Association, quelle que soit la durée du bail
- la souscription de tous emprunts nécessaires aux buts poursuivis par l'Association, au fonctionnement d'établissements existants ou à créer
- la création d'établissements ou services nouveaux
- la nomination du directeur de l'Association sur proposition du bureau
- l'arrêté des comptes annuels de l'Association, sur proposition du directeur de l'Association et du comptable de l'Association
- l'établissement et la modification du règlement de fonctionnement de l'Association.

A partir du mois de mars toutes les instances se sont tenues en visioconférences. Il est important de rappeler qu'en 2020 en raison de l'épidémie de Covid-19, les délais applicables aux procédures administratives, budgétaires et comptables ont été modifiés à titre exceptionnel cette année par la Direction générale des Finances publiques. Le Conseil d'Administration s'est réuni 3 fois au cours de l'année 2020, en visioconférence, dans la configuration d'une réunion réunissant Bureau et Conseil d'Administration pour traiter les points suivants :



Le 11 juin 2020

- 1- Approbation du PV du 24 octobre 2019
- 2- Présentation du rapport d'activité
- 3- Arrêté des Comptes Annuels 2019
- 4- Point global sur la gestion de la crise Covid -19
- 5- Questions diverses retenues en séance



Le 17 septembre 2020

- 1- Approbation du PV du 11 juin 2020
- 2- Présentation du projet associatif
- 3- Vote des primes COVID
- 4- Information Convention Collective 66
- 5- Point global sur la gouvernance associative
- 6- Questions diverses retenues en séance



LE 23 novembre 2020

- 1- Approbation du PV du 17 septembre 2020
- 2- Présentation et vote du BP 2020
- 3- Modification du nom de famille de la trésorière
- 4- Modification des statuts
- 5- Point globale sur la gouvernance associative
- 6- Questions diverses retenues en séance



LE BUREAU

Le Bureau s'est réuni 7 fois au cours de l'année 2020, dont 3 fois dans la configuration d'une réunion réunissant Bureau et Conseil d'Administration.

Outre la préparation des réunions du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale, le Bureau a notamment travaillé sur les dossiers suivants :

- 1- Le projet associatif
- 2- Le projet d'établissement
- 3- Modification des statuts
- 4- La gouvernance associative



L'ASSEMBLEE GENERALE

L'Assemblée Générale délibère et statue sur principalement :

- La situation morale de l'Association,
- Le rapport d'activité de l'année N-1
- le compte annuel
- Le budget prévisionnel
- Les projets d'action et les orientations futures
- Les délibérations

L'Assemblée Générale s'est tenue le 23 novembre 2020 en visioconférence. Au cours de cette séance, ont été approuvés :

- Le budget prévisionnel 2021,
- Les statuts modifiés
- L'élection du vice-président

III. LES RELATIONS EXTERIEURES DE L'ASSOCIATION

L'association UTOA par ses missions d'intégration sociale et culturelle, travaille particulièrement en réseau avec :

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Le Foyer départemental de l'Enfance et de la Famille (admissions et sortie) - Service mineurs et jeunes majeurs non accompagnés
Direction Enfance Famille (administrateur AD HOC et suivis administratifs) - L'Education Nationale « Agrément actions en faveur de la lutte contre les inégalités et les discriminations » - Le CASNAV /Espace SENGHOR « concernant l'évaluation scolaire » - Association Frantz FANON « centre de soins et de ressources accès aux soins psychiques » - La Maison Des Adolescents (MDA) « orientation apprentissage de la langue française » | <ul style="list-style-type: none"> - Habitat jeunes « mutualisation des moyens » - Direction Générale de la Cohésion Sociale « Plan grande pauvreté » - Association COALLIA « convention partenariat Ecole UTOA accueil de jour des jeunes » - Service Europe Conseil Départemental « subventions européenne » - Centre d'Information et d'Orientation « Pour les jeunes sans solution scolaire / entretiens conseillers d'orientation psychologues » - Le Centre Ressources Illettrisme Analphabétisme « mutualisation des moyens » | <ul style="list-style-type: none"> - La TAM « découverte de l'entreprise, sensibilisation à la lutte contre les incivilités, et bonnes pratiques (citoyenneté) » - Les associations de quartiers « divers actions culturelles et de loisirs » - Les médiathèques « intégration sociale et culturelle » - UNICEF (montage de projets et dons) - Délégation académique à la vie lycéenne et collégienne « échanges entre lycéens et le jeunes d'UTOA » - Les pompiers « PSC1 et découverte logistique » |
|--|--|---|

IV. NOS MISSIONS AU SERVICE DES JEUNES

LE SERVICE ÉDUCATIF

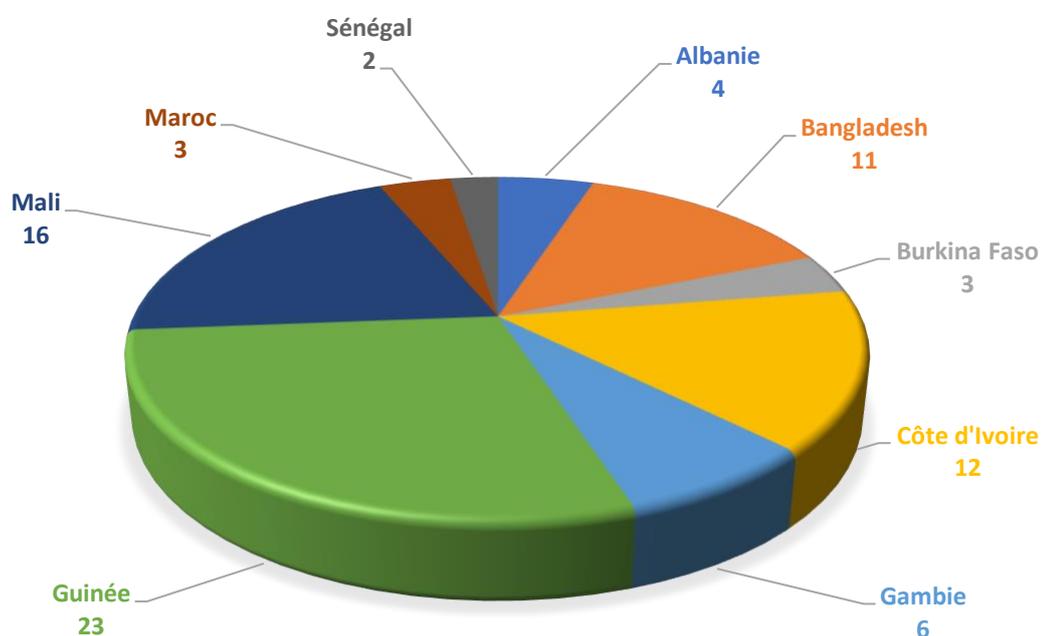


Effectifs

2020				
MNA	Responsables Service Éducatif et Pédagogique	Travailleurs sociaux	Enseignantes	Surveillants de nuit
80	2	9	3	4

Durant l'année 2020, 113 MNA ont été présents au sein de l'association UTOA.

NATIONALITÉ DES JEUNES ACCUEILLIS





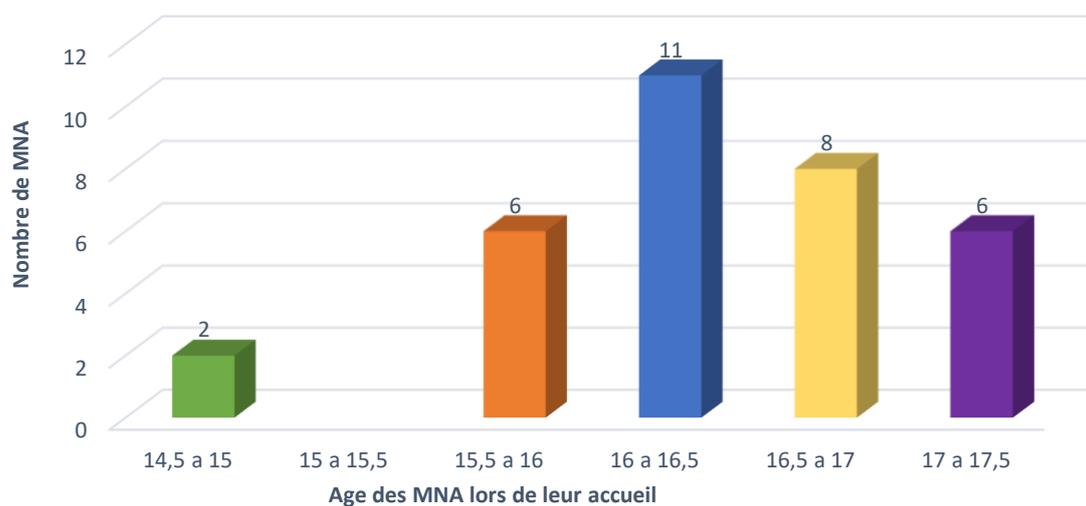
Accueils et fins de prise en charge



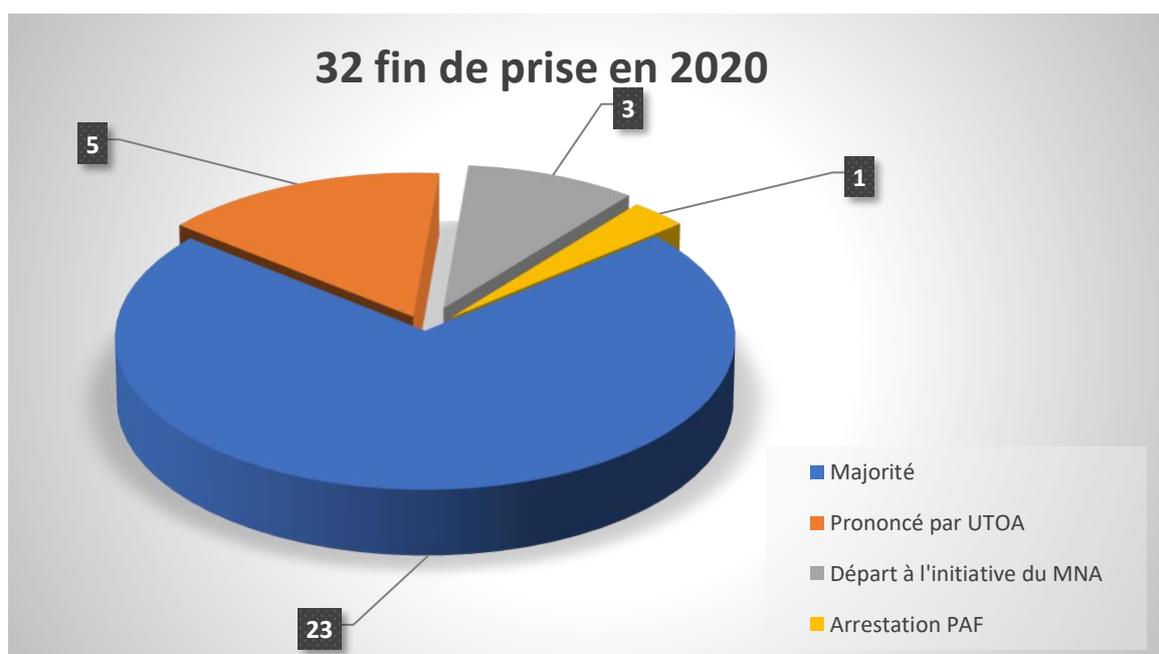
Les entrées :

Lors de l'admission, l'âge moyen est de 16,37 ans.

33 accueils en 2020



Les fins de prises en charge





Bilan admission et sortie d'UTOA :

Lors de l'admission de nouveaux jeunes, nous sommes confrontés à leur crainte et à leur refus de prime à bord d'être accueilli au sein de l'association. Le fait de devoir partager un appartement avec d'autres jeunes qu'ils ne connaissent pas, de partager une chambre qui plus est, d'être soumis à un certain nombre de règles dont ils n'ont pas l'habitude (comme les heures de retour sur l'appartement) peuvent en déranger certains.

Néanmoins, les départs de l'association sont largement dus à l'atteinte de la majorité des MNA (ne pouvant plus à ce titre être pris en charge par UTOA). Ce passage est vécu assez difficilement par les jeunes. Accueillis en moyenne entre 12 et 18 mois, ils ont eu le temps de s'approprier le lieu d'hébergement. Il est considéré comme un lieu sécurisant et ressource pour la plupart des jeunes. Partir est synonyme de se séparer d'un lieu et de personnes repérés et repérant pour être réorienté vers l'inconnu.

Il est à noter que la situation sanitaire liée au COVID-19 a largement freiné les admissions et sorties des usagers cette année. Par un effet de cascade, le projet de loi instaurant un « état d'urgence sanitaire », et l'amendement n° 203 du 22 mars 2020 qui vise à interdire les « sorties sèches » de l'aide sociale à l'enfance, a limité les sorties des jeunes majeurs des dispositifs de la protection de l'enfance, freinant les sorties des MNA d'UTOA à leur propre majorité.



FONCTIONNEMENT :



Préambule COVID

Cette année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent. Cela a eu des conséquences sur le quotidien des jeunes MNA et sur celui des équipes d'UTOA. Comme tout un chacun, les jeunes de l'association ont été confrontés à un phénomène nouveau. La difficulté d'appréhension est pour eux accentuée par leur représentation d'une « maladie ». « Comment je peux être malade alors que je me sens bien ? ».

Cela a été malgré tout très anxiogène :

- L'isolement pour une durée indéterminée avec les difficultés de cohabiter à 3 ou 4 toute la journée
- L'apprentissage de nouvelles règles de circulation sous risque de contravention
- La crainte de tomber malade
- L'arrêt de la scolarisation ou du projet professionnel (pendant plus ou moins de temps, certains apprentis en restauration n'ayant toujours pas repris leur activité), l'obligation de se servir des nouvelles technologies pour reprendre les cours grâce à l'ENT mis en place par l'éducation nationale ainsi que le don de tablettes par le cabinet du secrétaire d'état en charge de l'enfance et des familles Adrien TAQUET
- La mise à l'arrêt des ambassades et de la préfecture, laissant beaucoup d'incertitudes quant à leur reconstruction d'état civil, ou de leur régularisation avec les enjeux majeurs qui en découlent

Il a fallu aussi revoir le fonctionnement du service éducatif. Le travail des professionnels se déroule en temps normal autant au bureau qu'à l'extérieur et notamment sur les lieux d'hébergement. Nous avons donc réparti les travailleurs sociaux en trois équipes. A tour de rôle, ils avaient la charge de l'accompagnement par télétravail en rendant compte quotidiennement des contacts avec les jeunes via un écrit aux responsables éducatifs, ou en se rendant sur les appartements de l'association avec des protocoles sanitaires strictes. Cela permettait notamment de lutter contre le renfermement sur eux-mêmes des jeunes les plus inquiets. C'était aussi le moment de partager leurs ressentis, d'évoquer et d'extérioriser la manière dont ils percevaient cette pandémie, mais aussi parler du futur, se projeter, et amener ce dont ils avaient besoin pour vivre au quotidien.



Les principaux champs d'interventions éducatives

Scolaire et professionnel

- Évaluation niveau scolaire
- Scolarisation au sein de l'école UTOA
- Préparation aux tests Senghor
- Accompagnement aux tests Senghor, aux demandes d'orientation au sein de l'EN (CIO)
- Liens avec les collèges / lycées ...
- Accompagnement à l'inscription dans des centres de formations professionnelles
- Accompagnement à la recherche d'entreprise pour les apprentissages

Insertion dans la société française

- Accompagnement à l'accès aux soins
- Veille à la santé des jeunes
- Apprentissage du bien-vivre ensemble et du savoir-être
- Accompagnement à l'autonomie dans le logement (entretien / devoirs et droits) et dans le quotidien (apprentissage de la gestion financière / se faire à manger / faire son linge ...)
- Mise en place d'activités sociales et culturelles

Travail administratif

- Accompagnement à la reconstruction d'état civil
- Démarches en lien avec la DIRECCTE



Évolution des outils :

Les outils développés en 2019 (projet personnalisé, étude de situation, rapports éducatifs ...) ont été en 2020 au cœur du fonctionnement du service éducatif. Ils ont permis en interne de devenir de véritables supports à l'accompagnement éducatif, et en externe, de communiquer de manière efficiente, aux partenaires, l'évolution des jeunes accueillis.

Imbriqué à cela, le support informatique WinDev a été repensé pour répondre au mieux à nos besoins en lien avec le jeune, sa situation (scolaire, professionnelle, administrative...) et son environnement.

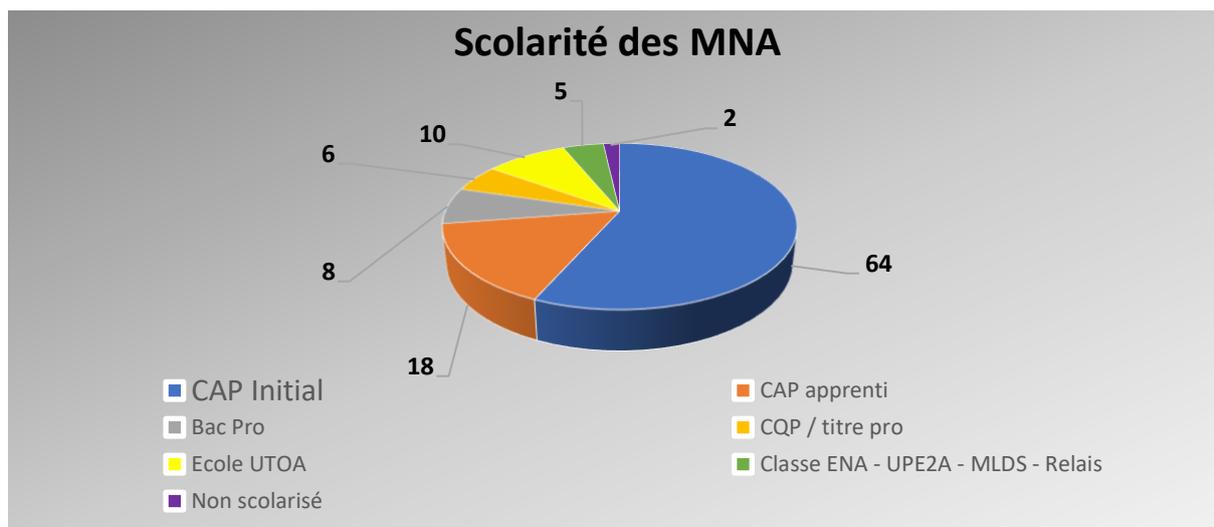
Enfin, nous avons mis en place une nouvelle instance de réunion de travail hebdomadaire pour que les travailleurs sociaux en trinôme, avec les responsables de service éducatif, puissent échanger, analyser et établir des perspectives d'action pour chacun des usagers.



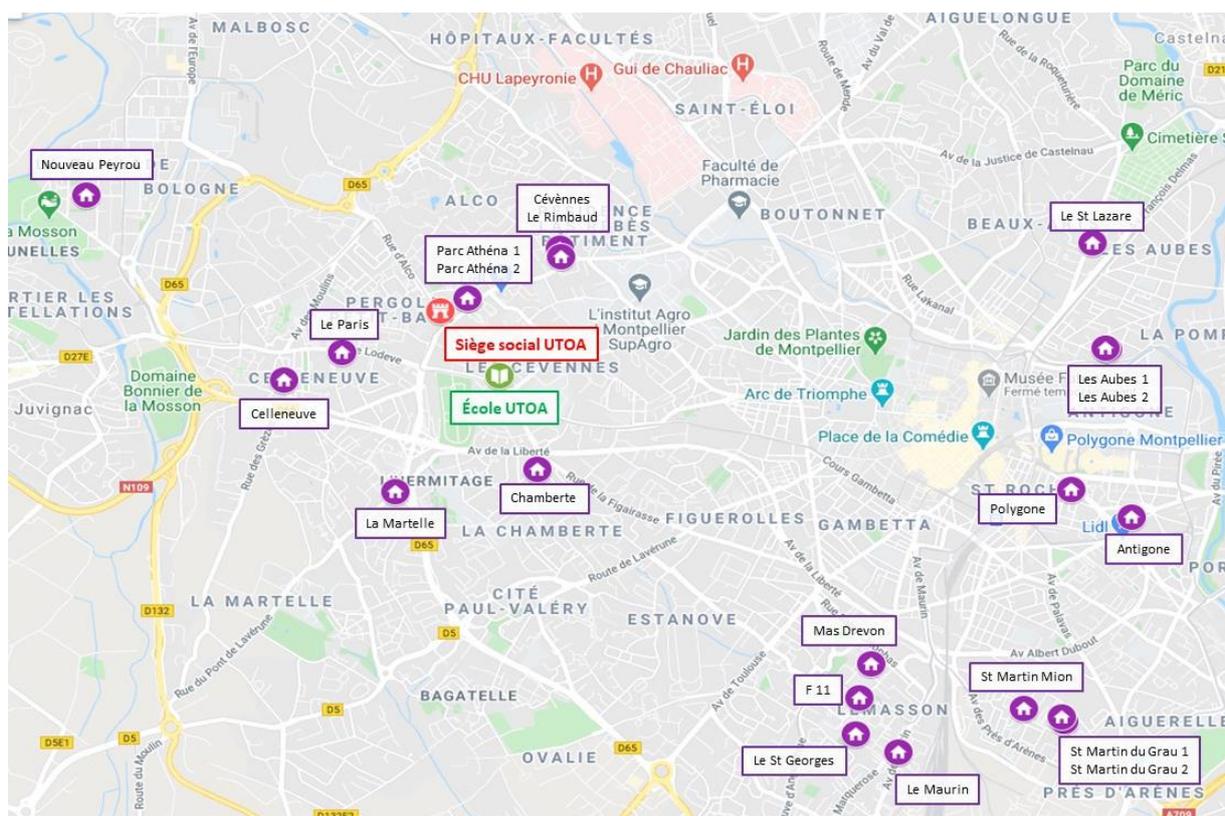
SCOLARITÉ :

Lié à notre mission d'insertion scolaire, tous les MNA accueillis au sein d'UTOA sont scolarisés. Ceux qui n'ont pas encore été évalués par l'Espace Senghor ou ceux qui ont été évalués « sans solution scolaire » sont scolarisés au sein de l'École d'UTOA.

Les jeunes qui bénéficient d'une orientation scolaire via l'espace Senghor font alors des vœux auprès des CIO. Ils sont ensuite accueillis dans les établissements de l'éducation nationale. Nous pouvons observer les cursus scolaires suivants :



Nombre de LOGEMENTS 21:



	3 Jeunes	4 Jeunes	
T3	1	0	
T4	3	11	
T5	0	6	

L'objectif de ce choix d'hébergement vient de la nécessité de préparer leur autonomie à la sortie du dispositif à 18 ans. Il est impératif qu'ils aient acquis les règles de savoir-faire et savoir-être dans un appartement, les devoirs, et les droits des locataires ; l'insertion par le logement, parfois en colocation dans leur future vie d'adulte, étant une clé de l'insertion sociale en France.



Plus-value :

- Mise en situation de locataire
- Insertion dans la société française
- Lien avec le voisinage
- Ouverture aux autres cultures avec l'obligation de vivre avec d'autres jeunes issus d'origines différentes
- Accompagnement des travailleurs sociaux sur l'autonomie au quotidien (ménage – course – préparation de repas équilibrés et moins coûteux que des repas pris à l'extérieur ...)
- Sensibilisation au coût général d'un appartement
- Sensibilisation à l'importance des bonnes relations entre voisins



Contrôles des logements

De manière cyclique, nous faisons face à des dégradations sur les appartements. Ces dégradations peuvent être volontaires avec l'objectif de nuire à l'association, mais plus souvent, par manque de connaissance de la manière dont doit être entretenu un appartement. Cela est conjugué au fait d'être 3 ou 4 adolescents vivant ensemble au sein d'un appartement.

Les travailleurs sociaux ont à charge d'accompagner les jeunes sur le versant de la vie en appartement – vie en autonomie, devoirs et droits des locataires. Les fiches contrôles réalisées par les RSEP lors des visites à domicile, en lien avec les VAD hebdomadaires des TS permettent un suivi de l'état du logement, ainsi que du travail éducatif mené au sein des logements.

Depuis la mise en place de ces outils et de ce fonctionnement, l'ensemble des salariés (travailleurs sociaux, RSEP, agents techniques, direction), voient une amélioration notable dans l'entretien des logements.

Enfin, des campagnes de grand nettoyage sont menées pendant les vacances scolaires depuis le printemps 2020. L'objectif est d'y associer les jeunes accueillis, le service éducatif et le service technique par le biais d'une pédagogie démonstrative. Le croisement des visions de chacun permet au travers d'un moment d'échange et de « ménage » d'assurer le maintien des appartements dans le temps.



PARTENARIATS :

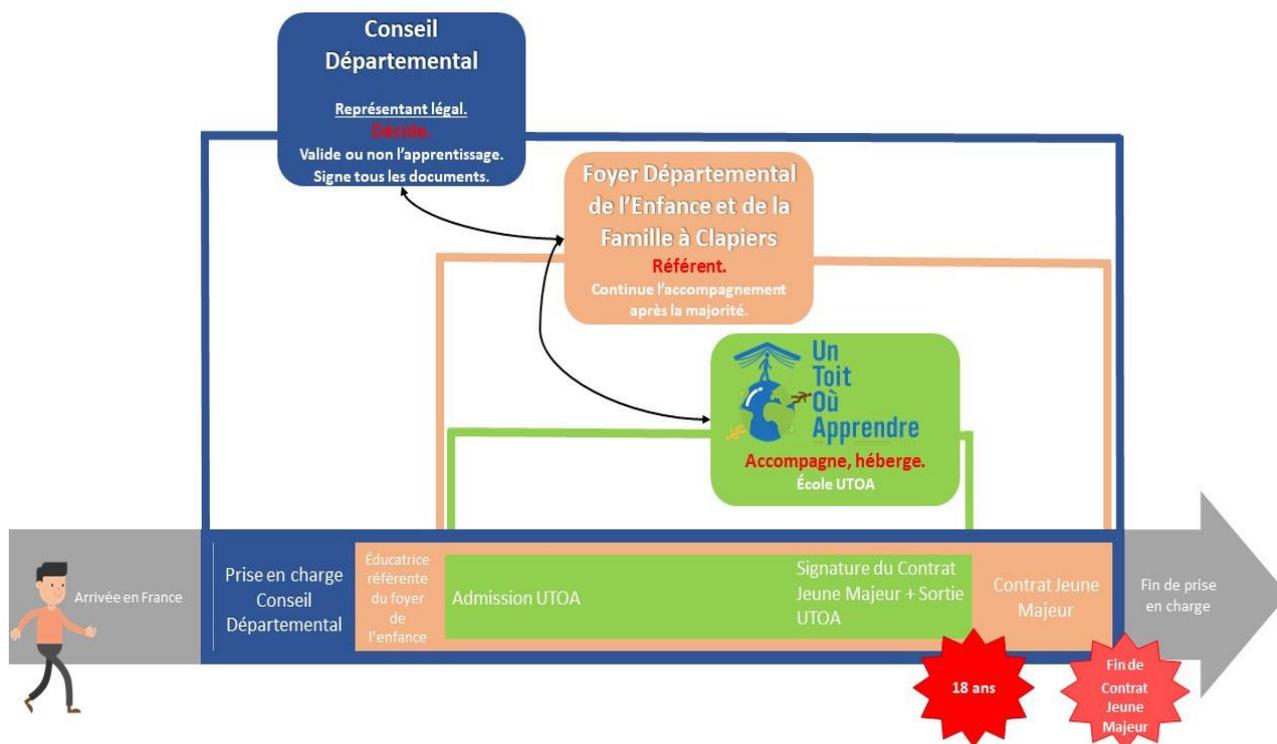
Projet « Solidaire, pas Solitaire »

Pendant le premier confinement lié au COVID-19, ce projet a été animé par des travailleurs sociaux, des intervenants de l'Éducation Nationale (via le Conseil Académique à la Vie Lycéenne) et de l'UNICEF. L'objectif était de permettre à de rompre l'isolement engendré par les mesures de confinement. Cela s'est concrétisé par des moments de partage en Visio entre des jeunes accueillis sur l'association UTOA et des jeunes lycéens. (...)



Le CD et le Foyer de l'Enfance et de la Famille

Schéma explicatif à destination des jeunes d'UTOA :



L'association UTOA travaille en lien étroit avec le CD et le FDEF. Ces partenaires privilégiés interviennent en amont, pendant et après la prise en charge des MNA par l'association.

Après avoir été évalués par la cellule d'évaluation de la minorité et de l'isolement de l'Hérault de l'association « L'AVITARELLE », les MNA sont mis à l'abri par le CD qui a la mission de protection de l'enfance. Les jeunes accueillis ont une mesure de protection (OPP) qui pour la plupart des MNA, dure un an (renouvelable). Un éducateur référent du jeune est désigné au FDEF. Ce professionnel aura la charge de suivre l'évolution du jeune pendant tout le temps de sa prise en charge par les services de protection.

Avant chaque fin d'OPP, nous communiquons au FDEF un rapport d'évaluation de la situation du jeune. Ce rapport, repris par les travailleurs sociaux du FDEF, est transmis au conseil départemental, puis envoyé au juge qui décidera ou non du renouvellement de la mesure de protection.

Avant leur majorité, les jeunes hébergés au sein d'UTOA ont la possibilité d'effectuer une demande de contrat jeune majeur, leur permettant une continuité de prise en charge par les dispositifs de protection de l'enfance.

Le Conseil Départemental est alors décisionnaire quant à l'acceptation de cette demande, signataire de ce contrat, et garant de lui trouver un hébergement par la suite. Pour ce faire, nous envoyons de nouveau un rapport d'évaluation au FDEF qui sera transmis au conseil départemental ait en sa possession les informations nécessaires à la prise de cette décision. Quant au MNA, il doit rédiger un courrier faisant part des raisons et de sa motivation quant à cette demande de CJM.

La cheffe de service MNA du Conseil Départemental est désignée comme étant la « responsable légale » des MNA. A ce titre, elle garde la responsabilité de toutes décisions usuelles concernant la vie et la prise en charge des jeunes, pour les décisions non usuelle une demande est adressée au juge des enfants. Elle travaille notamment avec une équipe de professionnels en charge d'accompagner les mineurs sur leur demande de régularisation. Les dossiers sont montés en collaboration avec les travailleurs sociaux d'UTOA.



Les professionnels de santé

Les travailleurs sociaux sont en lien avec différents professionnels de santé :

- Médecin du FDEF
- Infirmières du FDEF
- CLAT
- Médecins de quartier
- Psychiatres et psychologues (MDA, Frantz Fanon)
- Infirmière prestataire UTOA

Lors de l'admission du MNA, le médecin et les infirmières du FDEF nous transmettent, lorsque cela n'a pu se faire en amont, le bilan médical, carnet de santé ainsi que les différents rendez-vous médicaux à prévoir, notamment au CLAT. Le MNA est ensuite orienté, par les travailleurs sociaux, vers un médecin de quartier afin de déclarer le médecin traitant.

Une infirmière prestataire exerce au sein d'UTOA tous les mercredis après-midi. Sa mission permet un suivi plus précis sur la situation de chaque jeune hébergé au sein d'UTOA. Elle effectue des prises de sang, elle informe les MNA de leurs pathologies et des traitements à prendre. Elle effectue les piluliers qui sont remis aux jeunes par les travailleurs sociaux.

Sa présence est bénéfique pour le suivi des dossiers médicaux des jeunes et facilite les échanges avec les professionnelles de santé partenaire. Elle assure aussi un soutien et suivi psychologique des jeunes accueillis.

En effet, du fait de leur histoire, et des événements traumatiques qui ont jalonné leur parcours migratoire (violence, torture, meurtres ...), de nombreux jeunes sont en souffrance. Les travailleurs sociaux qui relèvent ce besoin de soutien psychologique sont bien souvent désarmés face à ces situations : les rares endroits qui sont sur ce segment d'accompagnement comme Frantz Fanon, les CMPP (Centres Médico Psychopédagogiques) sont saturés et le premier RDV est fixé à plusieurs mois.

Ces jeunes sont alors laissés sans suivi, les amenant alternativement à des comportements d'addiction, d'errance, d'échec scolaire ... les mettant à court ou moyen terme en danger. L'infirmière assure alors sur son temps de présence ce soutien pour les situations les plus urgentes.

Au niveau de la prise en charge administrative, nous notons de réelles difficultés quant au renouvellement des dossiers C2S. En effet, cette procédure se fait essentiellement par les assistantes administratives du Conseil Département, ce qui ne permet pas à l'équipe éducative d'entamer cette démarche avec les MNA. Il serait intéressant est bénéfique que cette mission soit octroyée à UTOA afin de permettre une réactivité dans les demandes de dossiers C2S, auprès de l'assurance maladie. Cette mission permettrait dans le même temps la continuité du travail éducatif effectué auprès des MNA en les initiant concrètement, au vu de leur majorité proche, aux démarches administratives liées à leur santé.



Scolarité et professionnalisation :

Nous sommes en lien avec les différents établissements scolaire, tel que les collèges, lycées, lycées professionnels, organismes de formation professionnel. Cette collaboration permet d'avoir un regard sur le suivi pédagogique des élèves MNA et de les informer sur leurs projets professionnels et ce, en lien avec leur futur demande de titre de séjour. De ce fait, les MNA doivent parfois s'orienter, malgré eux, vers des domaines d'apprentissages, accessible rapidement et qui vont leur permettre de trouver un emploi, les conduisant à l'obtention d'un titre de séjour.

Les difficultés que nous rencontrons au quotidien sont au niveau des différents documents à signer. En effet, en début d'année, les carnets de correspondance doivent-être signés par le responsable légale, tout comme les autres documents d'ailleurs, tel que le règlement intérieur de la cantine, autorisation de sorties scolaire, fiche de vœux, autorisation de récupérer le PC portable remis par la Région.... Les délais de signature sont chronophages ce qui conduit à une détérioration de la relation éducative.



Instituts de formation :

Dans un souhait de transmettre des compétences éducatives et relationnelles, nous sommes attachés au fait d'accueillir, d'accompagner et de soutenir les étudiants venant de différents instituts de formations (IRTS, CEMEA, Initiatives, OFTS Lozère ...). Nous accueillons de manière quasi-constante un ou plusieurs stagiaires (principalement moniteur-éducateur, éducateur spécialisé). Chacun d'entre eux est accompagné par un professionnel référent. Un point trimestriel est organisé avec le responsable de service, le travailleur social référent et la personne en situation de stage afin d'échanger sur nos différentes observations et réajuster, si nécessaire, certaines actions mis en place.

V. L'ECOLE DE L'ASSOCIATION UTOA



Du 01 janvier 2020 au 31 décembre 2020

La durée moyenne de scolarisation s'est située à 138 jours pour l'année 2019 2020. Cette durée est liée au confinement qui a suspendu tous les mouvements et affectations de jeunes en cours d'années sur d'autres dispositifs.

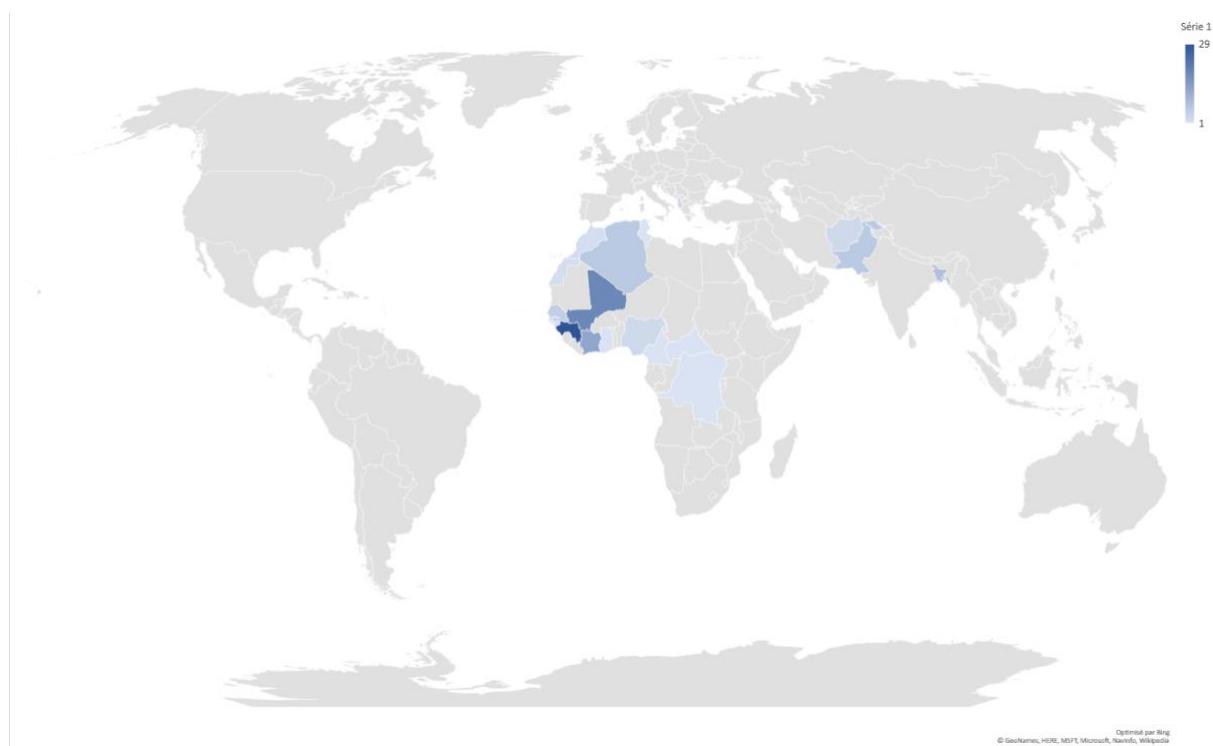
2019/2020	Entrée	Sortie
Septembre. -19	21	0
Octobre. 19	2	0
Novembre-19	0	0
Décembre. -19	3	0
Janvier. -20	6	0
Février. -20	1	0
Mars-20	0	0
AvrIL-20	0	0
Mai-20	0	0
Juin-20	11	44
Total :	44	44

Le nombre d'élèves accueillis en début d'année est souvent soumis à de fortes variations car les affectations dans des établissements scolaire se poursuivent jusqu'en novembre. Les effectifs se stabilisent à partir de cette période avant une reprise des flux vers le mois de mars.

L'admission de nouveaux jeunes à l'école se poursuit au-delà de septembre octobre pour compléter les groupes. 27 élèves ont été inscrits à l'école après la rentrée.

Cette année se différencie des précédente par un nombre élevé de jeunes finissant l'année à l'école 43 contre 25 l'année précédente.

	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020
Moyenne de jours scolarisés / élève	140	98	138
Nbre d'élèves accueillis	36	48	44
Nbre d'élèves scolarisés à la rentrée	17	34	17
Nbre d'élèves scolarisés en cours d'année	19	14	27
Nbre d'élèves finissant l'année	34	25	43



Les nationalités représentées à l'école durant l'année 2019 2020 proviennent principalement des pays de l'Afrique subsaharienne ; Guinée Conakry, Mali principalement et pour une première fois de Gambie. Faiblement scolarisés, lecteurs et scripteurs débutants ou non lecteurs et non scripteurs ; la plupart des élèves ont eu besoin d'un étayage important en alphabétisation.



Le confinement et l'organisation des cours à distance :

Les mesures sanitaires mises en place afin de lutter contre la pandémie se sont traduites, dans un premier temps par une fermeture totale de l'école (du 17 mars au 04 mai).

Durant cette période, l'activité des formatrices s'est réorganisée.

Afin de soutenir l'équipe éducative dans ses missions, les formatrices ont assuré avec les éducateurs une partie des visites à domicile et le suivi téléphonique bi quotidien des jeunes de l'association.

Parallèlement à ces activités, l'équipe pédagogique a transmis aux élèves des dossiers à travailler à domicile et à retourner pour les corrections.

Les jeunes n'ayant pas d'équipement informatique, les formatrices ont choisi d'utiliser et de généraliser l'application WhatsApp pour l'ensemble des élèves de l'école (application que la plupart utilisaient déjà). Ce moyen de communication a rendu possible les échanges avec les formatrices et a donné la possibilité aux élèves d'échanger entre eux. Des rendez-vous hebdomadaires ont été organisés à partir du mois d'avril pour travailler avec les élèves par groupes (4 élèves). Cette organisation a permis à la plupart des élèves de suivre un enseignement en distanciel. Ces rendez-vous prévus à l'avance et réguliers (1 rendez-vous par jour) ont constitué pour beaucoup de jeunes un repère important.



Les points positifs :

Maintenir un lien en proposant des rendez-vous, assurer une présence, un contenu pédagogique a été positif pour les jeunes de l'école. L'enseignement à distance via WhatsApp et les rendez-vous téléphoniques pour ceux qui n'avaient pas internet a permis de revoir les points abordés en cours, consolider les acquis et maintenir une habitude de travail. Cet accompagnement a également permis de suivre les élèves qui étaient inquiets et souffraient de l'isolement (jeunes à l'hôtel).



Les points négatifs :

Certains jeunes n'ont pas réussi à se connecter. Les connexions internet n'ont pas toujours été possibles. Certains appartements et hôtels ne disposaient pas de connexions de bonne qualité. Les compétences par ailleurs très imitées des jeunes ont mis en évidence le problème de l'illectronisme et l'importance d'acquérir une « relative » autonomie dans le domaine du numérique.



L'organisation d'un test à l'école :

Les déplacements étant limités durant le confinement, il a été convenu avec la plateforme Senghor de la tenue d'un test dans les locaux de l'école avec les élèves éligibles et scolarisés à l'école. L'épreuve orale s'est déroulée en Visio avec l'examinatrice de la plateforme Senghor.



La fin du confinement :

L'école a rouvert ses portes dès le début du mois de mai avec des mesures sanitaires strictes- (port de visière, nettoyage des surfaces et lavage de mains, espace entre les élèves, horaires décalés ...). Le respect d'une distanciation sociale a limité le nombre des élèves admis à l'école.

Une formation en prévention santé a été dispensée pour tous les groupes afin de sensibiliser et responsabiliser les jeunes aux gestes barrière. Les élèves ont assez vite intégré les gestes et respecté dans l'ensemble les mesures mises en place à l'école.



Des formations de courtes durées :

L'équipe pédagogique a proposé une formation intensive à visée professionnelle de 6 semaines pour un groupe d'une douzaine de jeunes francophones et allophones de niveau intermédiaire.

Ce format pourrait à l'avenir être à nouveau proposé en fonction des demandes et des possibilités de l'école.



Des portefeuilles de compétences :

L'équipe pédagogique a mis en place des portefeuilles de compétences, proches de ceux de l'éducation nationale (cycle 2 et cycle 3). Ces portefeuilles de compétences apportent une meilleure visibilité du travail mené par les élèves à l'école durant l'année.



Bilan



Les enseignements du confinement :

La période du confinement a mis en évidence les problèmes liés à la fracture numérique (connexions de mauvaise qualité, manque d'équipement, non maîtrise des outils informatiques). Ces problèmes très présents chez les jeunes hébergés à l'association comme à l'école ont rendu nécessaire la recherche d'une solution, le service informatique a proposé le déploiement de la fibre dans tous les appartements de l'association. L'école s'est également dotée d'ordinateurs portables (22) afin de développer et systématiser l'enseignement du numérique pour tous les groupes.

A partir de la rentrée 2020, ce déploiement a permis, d'organiser avec les bénévoles d'UNICEF 34 un soutien en distanciel pour les jeunes scolarisés dans des établissements de l'éducation nationale.

Les jeunes ont fait remonter les difficultés rencontrées pour suivre le soutien à distance. L'école a proposé en fin d'année une série de formations pour accompagner les jeunes vers une plus grande autonomie. La plupart des difficultés ont pu être résolues à cette occasion.



Conclusion :

L'année scolaire 2020 2021 a été une année particulière. Elle a bouleversé les habitudes et a nécessité de la part de l'équipe pédagogique une forte adaptabilité. Grâce à cette mobilisation et cette implication, l'école a continué à fonctionner, à innover afin de proposer aux élèves des contenus adaptés au plus près de leurs besoins.

L'année 2020 s'est achevée par la signature d'une convention avec la DGCS pour un projet de lutte contre l'échec et le décrochage scolaire.

"Nous avons pour mission la scolarisation de Mineurs Non Accompagnés dans le respect des valeurs de la république et la diversité culturelle, pour une intégration, socioculturelle et professionnelle réussie."

450 Jeunes évalués et admis depuis 2015

Nous rencontrer ?
L'ÉCOLE D'UTOA
78 AVENUE D'ALCO
34080 MONTPELLIER
Ligne 3 arrêt Jules Guesde

L'ÉCOLE D'UTOA Depuis 2015
L'école, autrement.

Un Toit Ou Apprendre

Department **Hérault**

Que proposons-nous ?

- Des cours de français langue étrangère et langue d'intégration
- Des cours d'informatique (niveau B2I collège)
- Des cours de mathématiques (cycle 2 à 3)
- Des cours d'alphabétisation
- Des cours de méthodologie
- Des cours d'initiation histoire et géographie (cycle 3)
- Des ateliers de découverte de l'environnement professionnel
- Des cours de programmation (cycle 3, Programme CAP - PSE)
- Des cours d'éducation morale et citoyenne (cycle 3)
- Des ateliers de remise à niveau (français/mathématiques)
- Des projets pédagogiques
- Des sorties culturelles

Les équipements & les locaux

- 20 ordinateurs
- 3 tableaux interactifs
- 2 vidéo projecteurs
- 5 salles de classe

L'équipe

- 1 Coordinatrice et formatrice diplômée FLE
- 4 formatrices diplômées, FLE, professeur des écoles

JANVIER 2020
AGRÉMENT ÉDUCATION NATIONALE - ACTIONS EN FAVEUR DE LA LUTTE CONTRE LES INÉGALITÉS ET LES DISCRIMINATIONS

Notre travail est reconnu !

DGCS

FÉVRIER 2021
CONVENTION DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE - ACCOMPAGNEMENT ET REMOBILISATION DES JEUNES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Nos outils

SUIVI PÉDAGOGIQUE

- Un test de positionnement
- Un bulletin scolaire trimestriel
- Un portefeuille de compétences annuel
- Un livret de stage
- Un dossier de projet professionnel (Pass'Cap)

LES PARTENAIRES

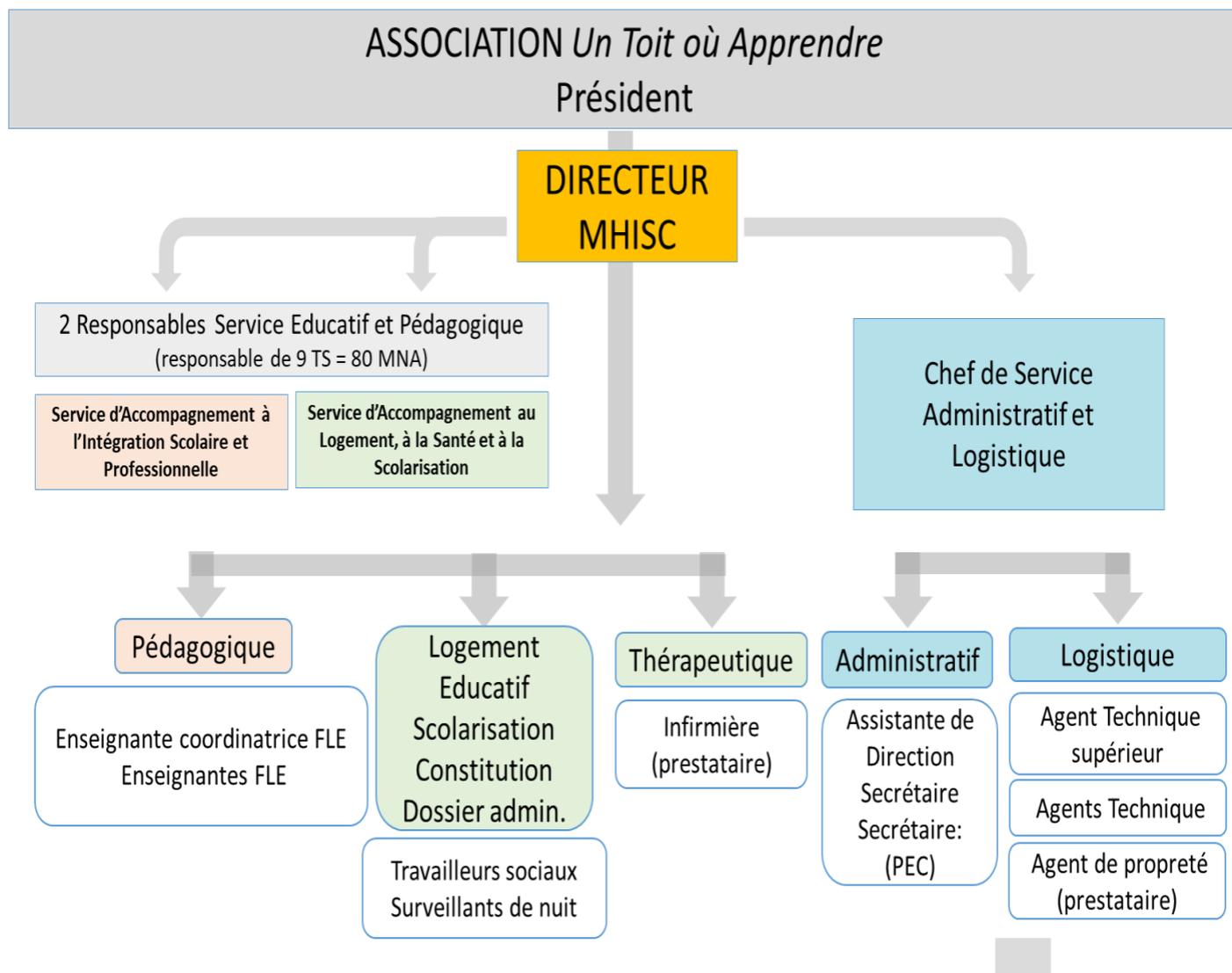
- Le FDEF
- L'espace Senghor
- Lycées et collèges
- Médiathèques de l'agglomération
- TAM
- Planning familial
- La MDA
- La mission locale
- UNICEF 34

LE PUBLIC

Grands adolescents, garçons et filles, mineurs et majeurs non accompagnés, de 15 à 21 ans confiés à l'association UTOA ou à d'autres associations par l'Aide Sociale à l'Enfance.

Visitez notre site internet www.utoa.fr

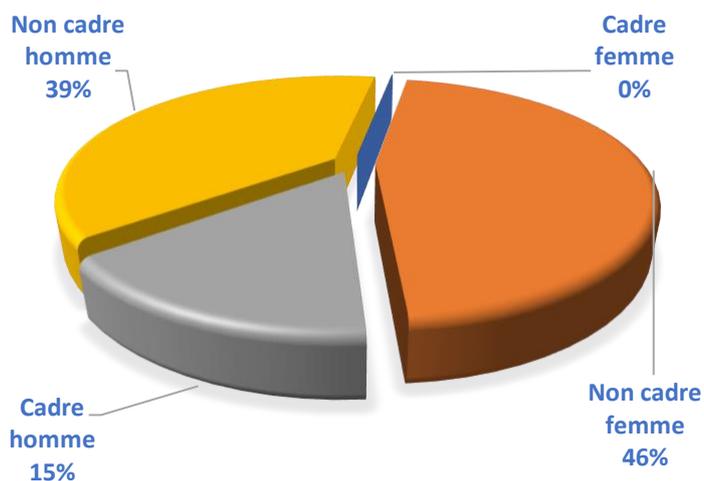
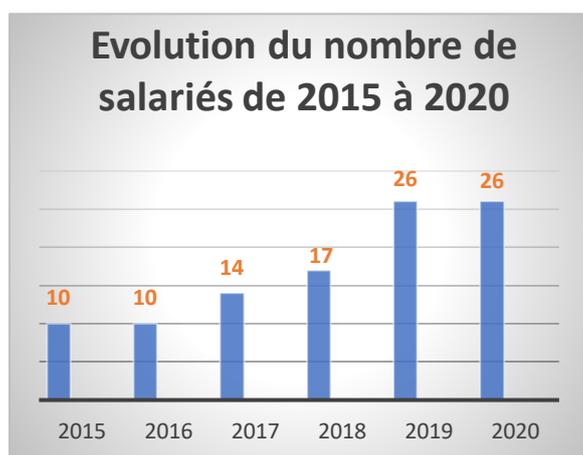
VI. LES RESSOURCES HUMAINES





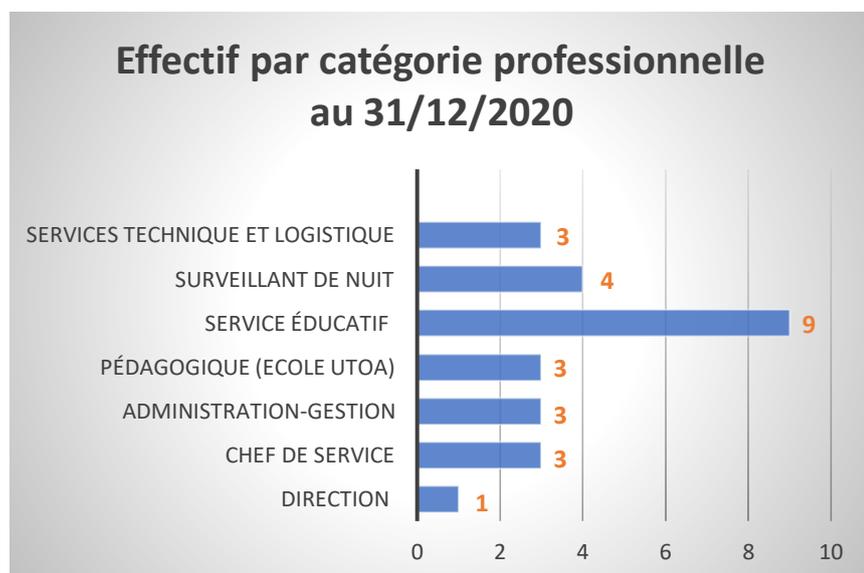
Nombre de personnel au 31/ 12/2020

Au 31 décembre 2020, l'association UTOA comptait **26 salariés** soit 24,41 Equivalent Temps plein (ETP)
 (2019 : **26** salariés pour 23,75 Etp – 2018 : **17** salariés pour 18,86 Etp – 2017 : **14** salariés pour 16,36 Etp
 2016 : **10** salariés pour 12,57 Etp – 2015 **10** salariés pour 10 Etp).



12 Femmes non-cadres au
 30/2/2020 (aucune femme cadre)

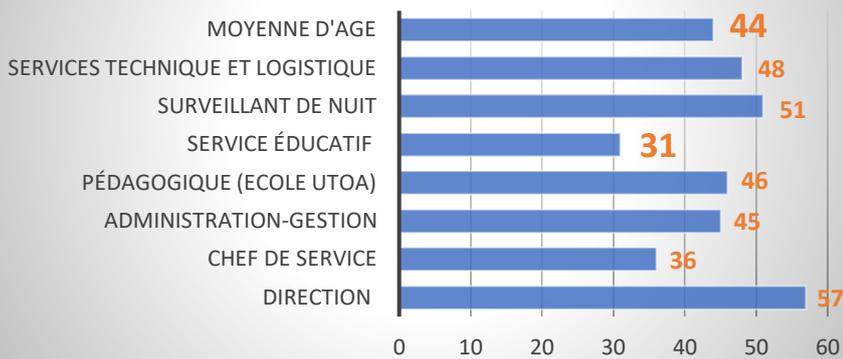
14 Hommes cadres et non cadres au
 31/12/2020



25 CDI au 31/12/2021

1 CDD PEC (Parcours
 Emploi Compétence) au
 31/12/2021

Âge moyen par catégorie professionnelle au 31/12/2020



3 ANS 4 mois moyenne d'ancienneté de l'ensemble des salariés au 31/12/2020

Répartition par âge et sexe des salariés 31/12/2020

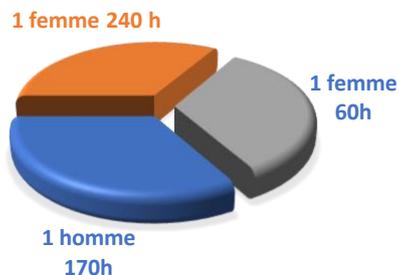
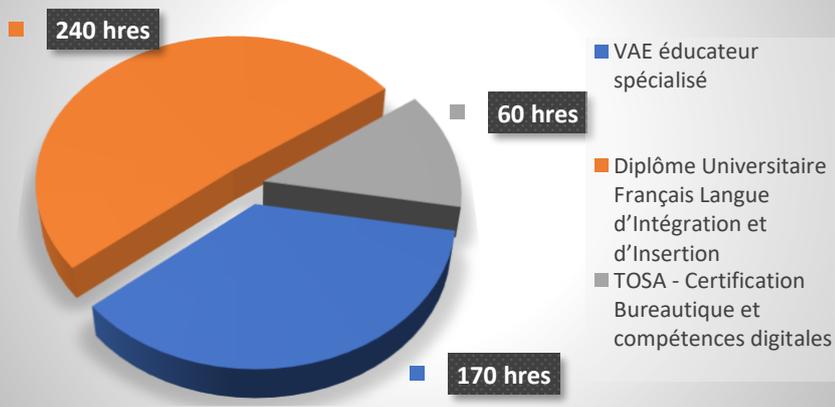


39 ANS âge moyen des salariés au 31/12/2020. Sur l'ensemble du personnel la parité des femmes et hommes est respectée.

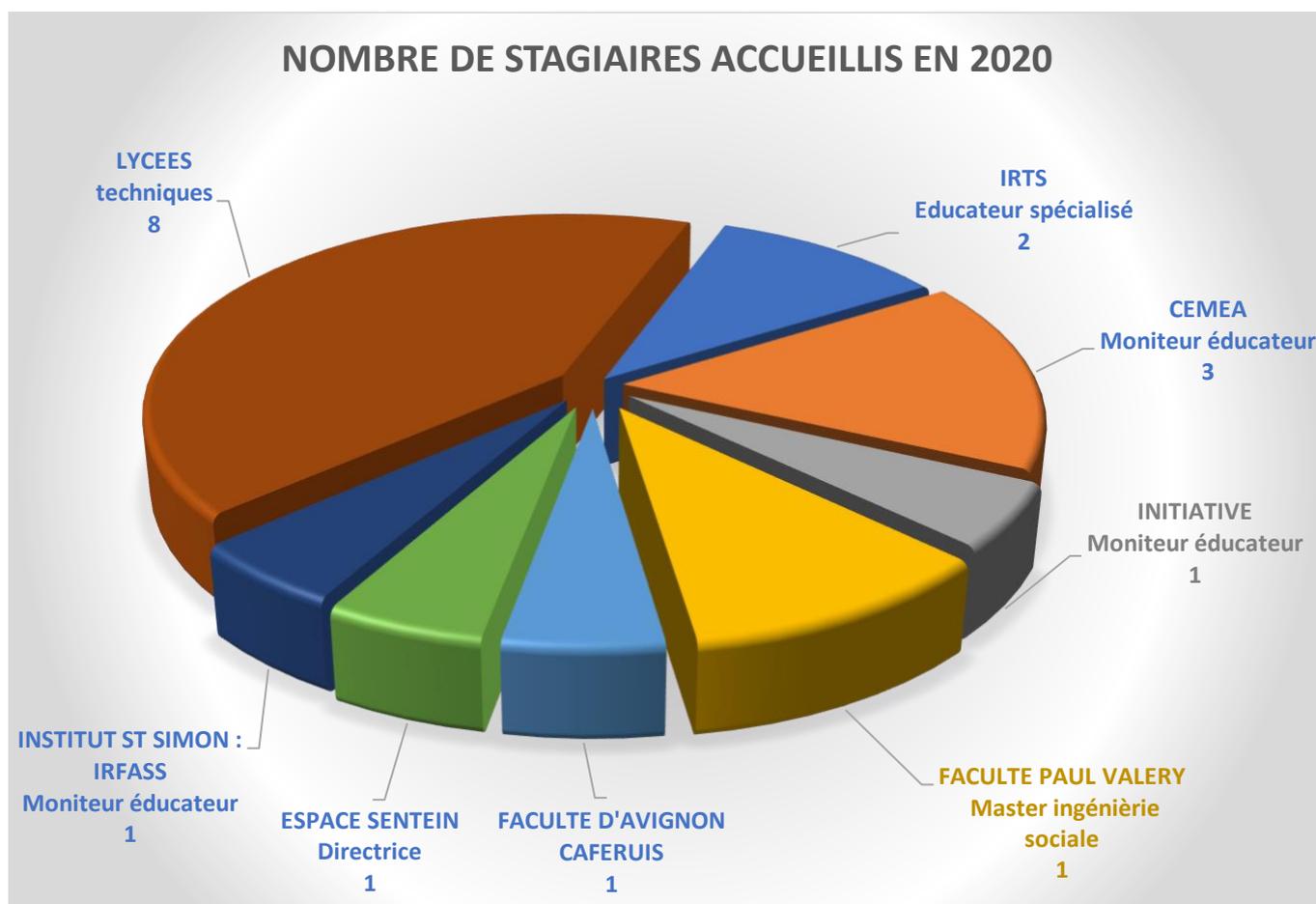


La formation en 2019

Type et volume horaire de formation

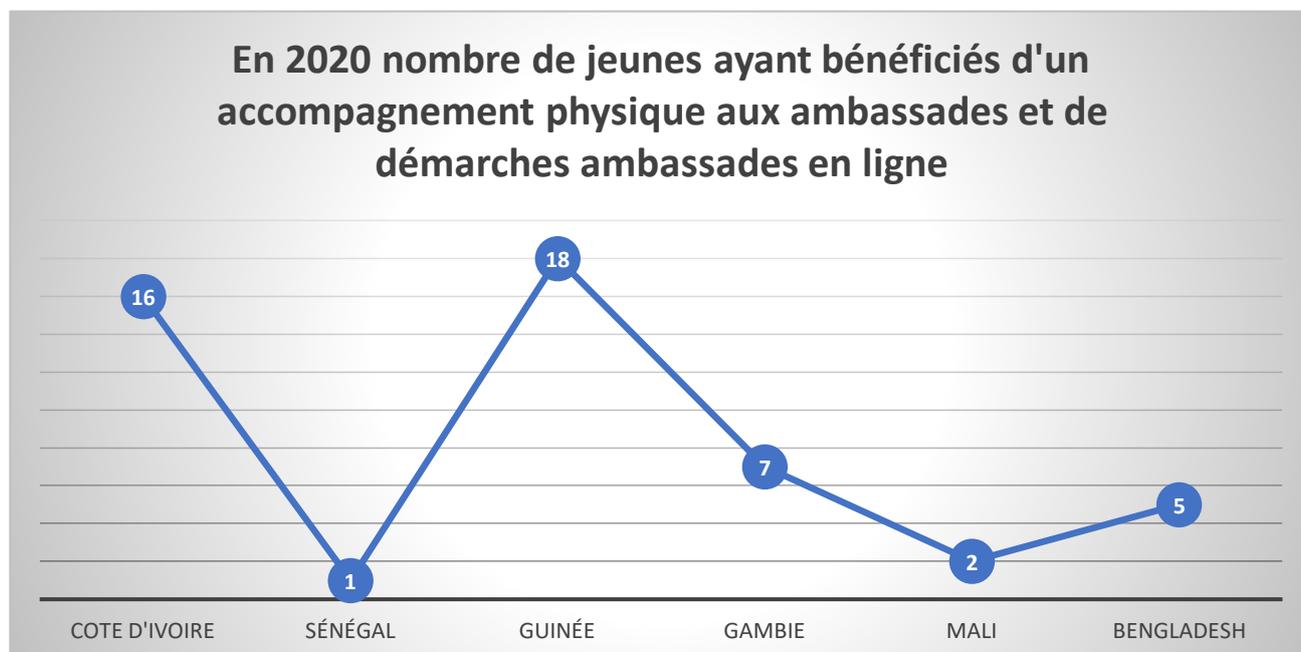
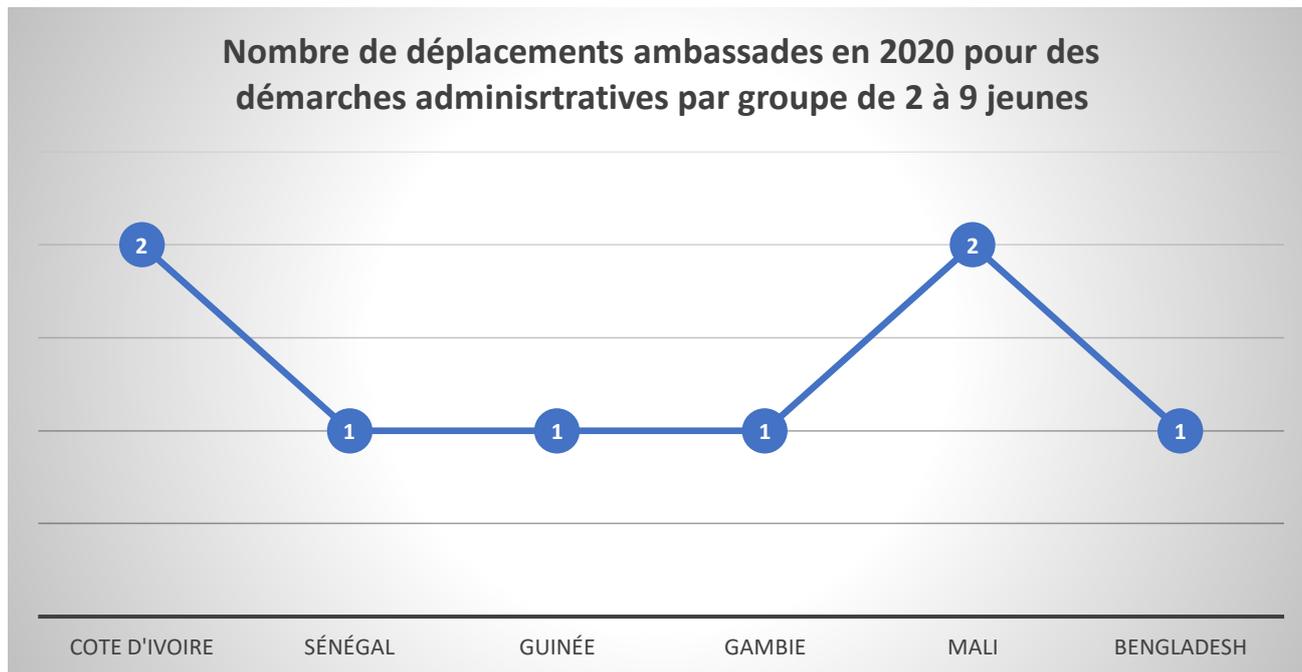


Les stagiaires accueillis en 2020 :

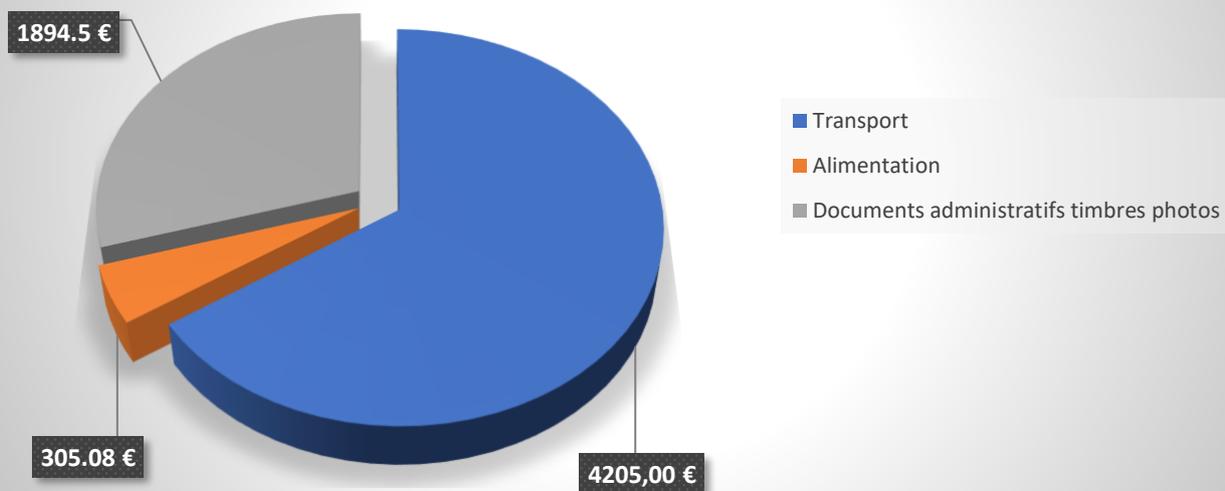


18 stagiaires accueillis durant l'année 2020

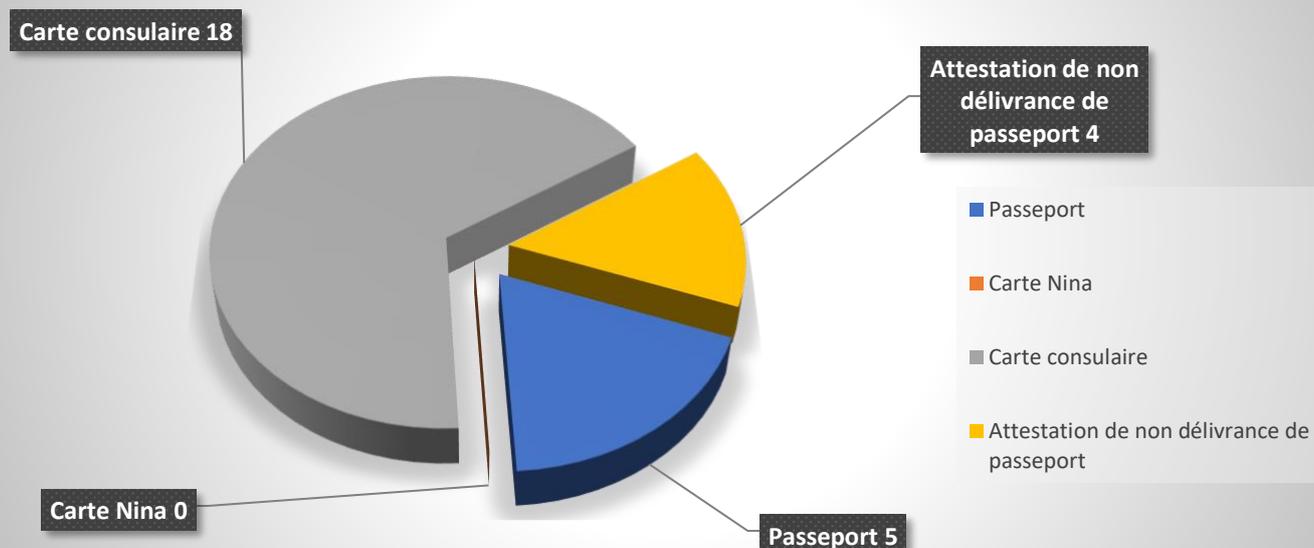
VII. LES ACCOMPAGNEMENTS AUX AMBASSADES



Dépenses 2020 liées à l'obtention de : Passeports - Cartes Nina - Cartes Consulaires - Attestation de non délivrance de passeport



2020 type et nombre de documents administratifs obtenus (Demandes réalisées en 2019 et 2020 pour des documents obtenus en 2020)



VIII. LE SERVICE TECHNIQUE



Réorganisation de la gestion des dépenses : de l'achat à la facturation

Constat :

L'association Un Toit Où Apprendre a connu un accroissement important de son activité ces deux dernières années.

L'augmentation de la capacité d'accueil ainsi que de la masse salariale ont impacté, le service « technique » qui gère les achats et la logistique ainsi que le service administratif.

Le service technique a alors constaté que la mise en place d'une démarche de gestion optimisée des achats indirects* devenait primordiale.

Cette démarche a pour objectif :

- Structurer le processus des commandes internes en offrant la possibilité aux équipes de consulter un catalogue de fournitures et de lancer des demandes d'achat. Ces requêtes suivront un circuit d'approbation avant d'être validées. (*WinDev*)
- Réduire le portfolio de fournisseurs, en remplaçant de nombreux fournisseurs par un seul distributeur avec une offre large. (*Sélection*)
- Intégrer une démarche de gestion des stocks pour toutes les familles d'achats. (Entrées et sorties)
- Réorganiser la transmission et la gestion des informations financières et comptables afin d'optimiser le suivi et pilotage des dépenses.





Structurer le processus de commande interne (WinDev)



L'exportation des données Access vers un outil nouvellement développé sur WinDev

Une base de données a été développée sur Access afin d'organiser les commandes.



Problématique actuelle

L'outil déployé sur WinDev a nécessité une mise à jour : le flux de demande est important et nous avons constaté quelques problématiques :

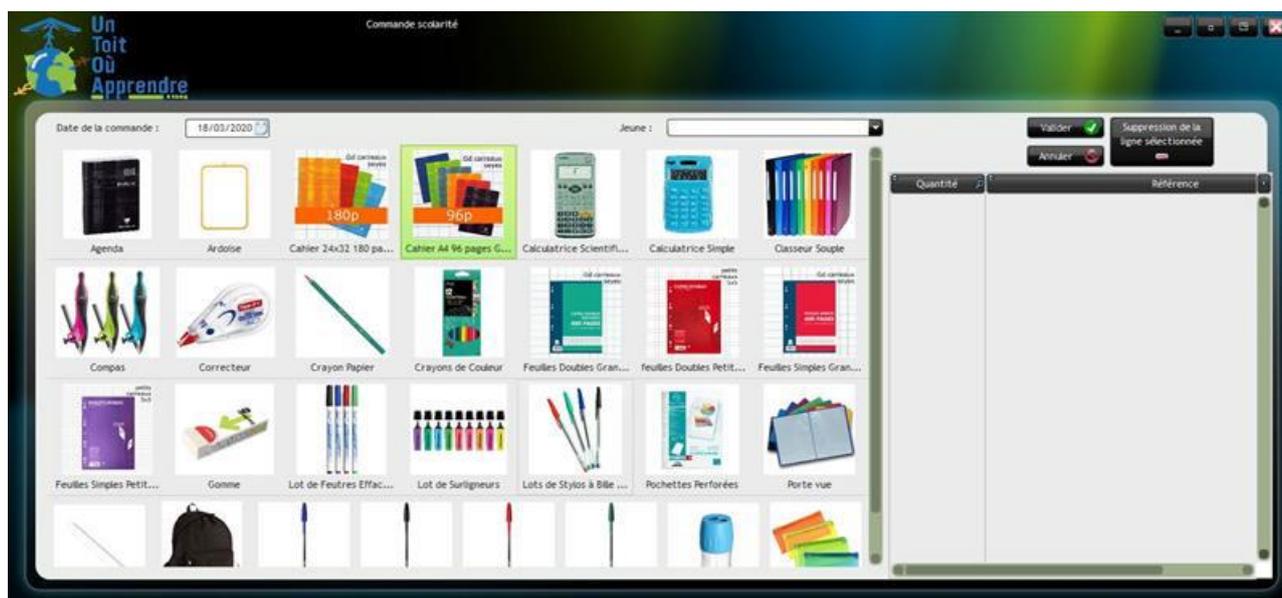
- **Le nom « demande exceptionnelle »** : il n'est plus approprié, il ne parle pas ou ne parle plus aux équipes.
- **Le champ « demande » est libre** : les travailleurs sociaux y intègrent une multitude de données => difficulté de lecture, très chronophage, et traitement impossible (+ petit bug lors de l'extraction vers Excel)
- Il conviendrait de dissocier les demandes de budgets **activités** (extra scolaires / ambassades / de santé), des demandes de fournitures et d'équipement.
- Sur le tableau « nouvelle demande » : il conviendrait d'ajouter des rubriques afin de filtrer et de préciser la demande dès le démarrage : « Ambassade / Santé / extrascolaire / fournitures scolaires / fournitures de bureau / petit équipement du logement / gros équipement du logement »
- Concernant les demandes fournitures et équipement : il n'est pas nécessaire d'avoir les infos "Montant demandé", « Montant réel », « semaine de versement »



Solution envisagée

Développée sur WinDev, l'interface apporte aujourd'hui de nombreux avantages :

- Les membres de l'équipe peuvent commander des produits parmi une liste définie en amont.
- L'utilisation devient ergonomique.
- La liste des produits est définie à l'avance, ce qui permet



Produits

Un Toit Où Apprendre

Référence :

Désignation :

Fournisseur :

Prix Unitaire :

Lieu de Stockage :

Famille :

Valider ✓

Commande économat

Un Toit Où Apprendre

Date de la commande : 01/04/2020

Appartement :

Éponge

Spirale Grattante

Chiffon Micro Fibre

Sac Poubelle

Recharge Balai

Nettoyant Multi Usage

Gel WC

Nettoyant Vitre

Dosette Lessive

Éponge Magique

Nettoyant Spray

Nettoyant Javel

Anti Calcaire

Décapant Four

Gants Ménages

* Photos non contractuelles

Suppression de la ligne sélectionnée

Valider ✓

Annuler

Quantité

Référence



Les achats de fonctionnement – Une sélection indispensable des fournisseurs pour optimiser le suivi des dépenses



Problématique actuelle :

Jusqu'à présent les achats de fonctionnement se faisaient au fur et à mesure que les demandes arrivaient au service achats et logistique. Le service, par souci de réactivité, et pour satisfaire dans un délai convenable les besoins des salariés, réalisait les achats selon deux paramètres : - le prix d'achat et le délai de livraison.

Aujourd'hui il est logique que le service dispose d'un **nombre conséquent** de fournisseurs.



Solution envisagée

Réduire le panel de fournisseur, obtenir une meilleure maîtrise des dépenses, négocier les coûts et réduire le volume de facturation.

Les achats de fonctionnement :

Principales catégories d'achats	Désignation client interne	Achats pour le fonctionnement de l'association
Consommables		Énergie, restauration, fournitures de bureau, voyages, sorties, etc.
Services		Formation.
Équipement		Travaux sur les logements, ordinateurs

Tout d'abord il convient de déterminer dans chacune des familles d'achats de fonctionnement, le nombre de fournisseurs nécessaire pour couvrir nos besoins.

Nous intégrerons dans le tableau uniquement, pour la catégorie consommable, les fournisseurs « fournitures de bureau et fournitures scolaires » :

Catégorie d'achat UTOA	Fournisseur	Nbre	Sélection	Nombre de fournisseurs
Consommable	Fournitures de bureau + scolaires : Staples / Lacoste / Direct Fourniture / Ask Distribution / Office Dépôt / Amazon	6	Lacoste Amazon	1
Équipement	Technique : Castorama / Espinosa / Leroy Merlin / Bricorama / Amazon	5	Castorama Espinosa Leroy Merlin	3
Équipement	Entretien des véhicules : Auto négoce / oscaro / tous pneus / Amazon	4	Auto Négoce + Oscaro + tous pneus	4
Équipement	Ordinateur et matériel informatique : Sab / Cdiscount / Amazon	3	Sab Amazon	2
Équipement	Vêture professionnelle : Amazon / Manelli / Vetementrestauration.fr / Proequipe / Escasut	5	Proequip Escassut Pro	2
Équipement	Équipement sportif - activités : décathlon	1	Décathlon	1

Ce qu'il ressort de ce tableau :

- Amazon est utilisé pour la majeure partie des familles d'achats, c'est la raison pour laquelle nous souhaitons conserver ce fournisseur.

Avantages Amazon	Inconvénients Amazon
<ul style="list-style-type: none"> - Quantité de produits référencés - Délai de livraison 24h - Factures directement intégrées sur la plateforme - <u>Pas de franco de port !</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de factures importantes - Rapprochement en banque rendu difficile : « commerce électronique » pour l'ensemble des catégories d'achats - Certaines factures ne sont pas automatiques sur la plateforme - Peu éco responsable

- Passage de 24 différents fournisseurs à 13.



Intégrer une démarche de gestion des stocks



Problématique actuelle :

L'ensemble des salariés de l'Association ont accès à pas moins de 230 références.

Toutes les références ne sont pas en stock, mais la multitude d'articles qu'il est possible de commander complique la lisibilité des stocks pour le préparateur.

Il arrive souvent que les stocks tombent à zéro. La rupture de stock n'a pas de grande répercussion sur notre fonctionnement, mais la réactivité fait partie intégrante de notre démarche qualité.



Solution envisagée

- Lister l'ensemble des références
- Repérer et regrouper les articles stockés par famille
- Organiser les lieux de stockage par famille de produit : scolaire – économat – logement – administrative
- Éviter les ruptures sur les références les plus demandées.



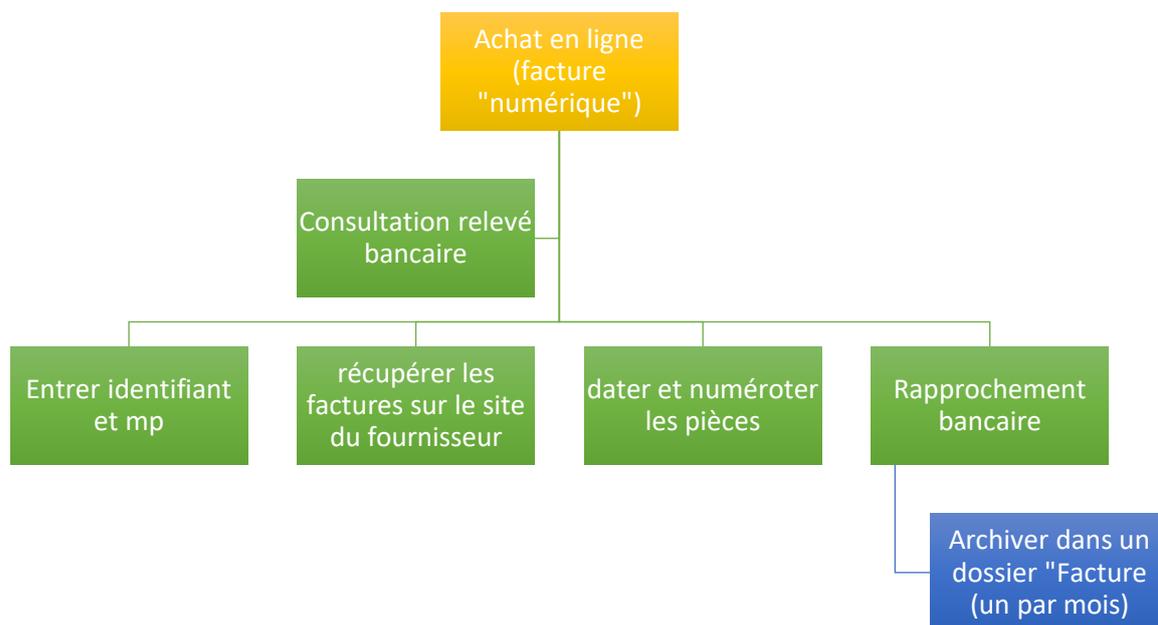


Comprendre comment fonctionne le processus de traitement des factures

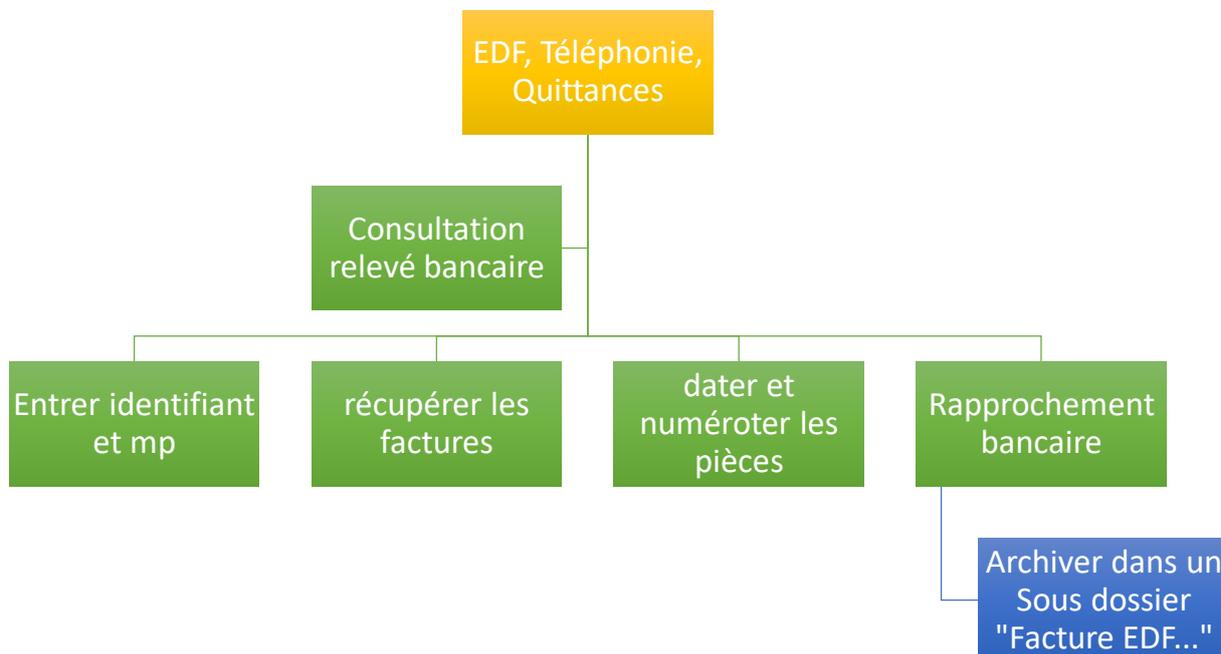
- **Les différents types de « factures »**

- Les factures « numériques » issues des achats en ligne, dont le paiement est réalisé par carte bancaire ou virement :

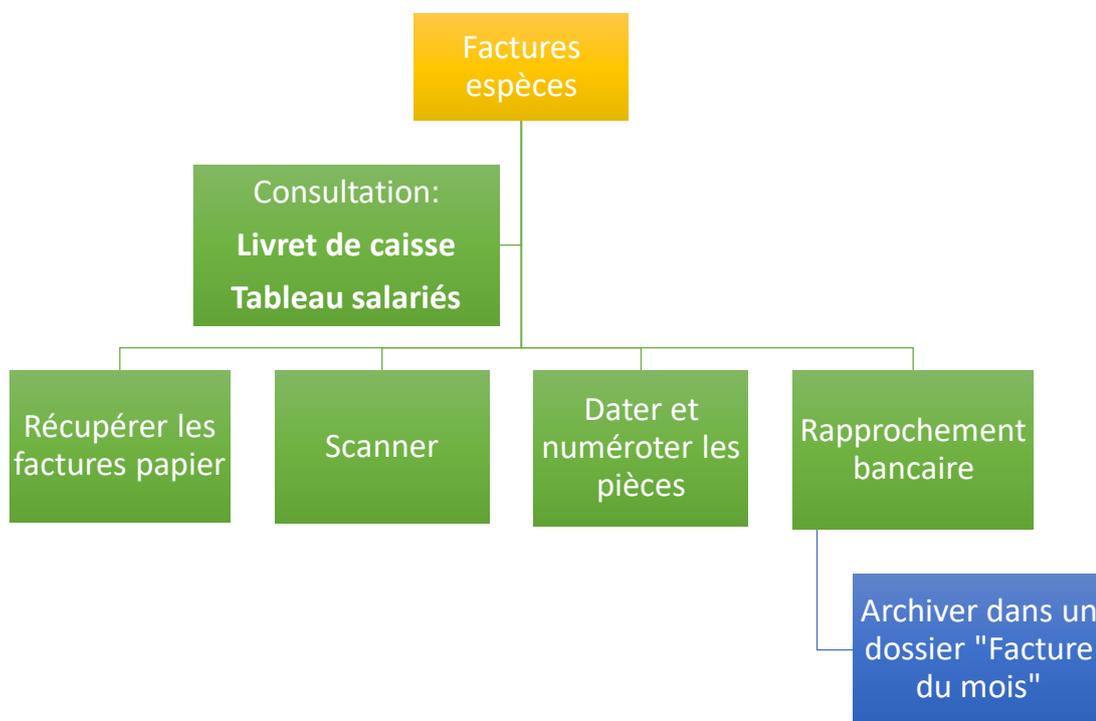
La majorité des factures sont directement récupérées sur le site des revendeurs, si la facture est remise en main propre elle est alors scannée.



- Les factures « numériques » issues des fournisseurs EDF, téléphonie et Quittances dont le paiement est réalisé par virement ou prélèvement :



- Les factures dont le paiement est réalisé en espèces :



Problématique actuelle :

- Le service administratif traite en moyenne **250 factures par mois, incluant les factures de paiement en liquide (chronophage)**
- Le service administratif est informé de la dépense soit au moment de la consultation du relevé bancaire, soit lorsque la facture est remise en main propre : **Il est difficile pour la direction d'obtenir un reporting hebdomadaire des dépenses.**



Solutions envisagées

Nous réorganiserons alors le service de deux façons : la première concerne une réorganisation d'ordre organisationnelle, la seconde par l'intégration d'une solution logiciel.

- **Réorganisation du fonctionnement et des processus de gestion des factures**

	Qui réalise l'achat ?	Comment indiquer l'achat au service administratif	Qui centralise les factures ?	Comment récupérer les factures ?	Rapprochement commandes/factures
En ligne	Service achat	Transmission du bon de commande par mail	Le service administratif	Directement sur le site du revendeur ou via logiciel de récupération type Cube	Service administratif
Fournitures logements paiement espèces	Agents techniques	Service achat : scanne la facture papier directement	Le service achat	Transmission au service administratif (ou possibilité consultation dossier Cloud)	Service administratif
Équipement pro (jeunes)	Travailleurs sociaux	Devis transmis au service achat et au service administratif	Le TS	Le service achat sollicite le TS	Service administratif
Photo	Le jeune	Scanner le bon d'achat UTOA.	La société partenaire	Envoi par mail un récap à la fin du mois	Service administratif
Intercléfs	Agents techniques	Scanner la facture remise par le prestataire après réalisation des clefs	Le service achats	Transmission au service administratif (ou possibilité consultation dossier Cloud)	Service administratif
Fournisseurs types Internet, téléphonie, Eau, électricité	Prélèvement auto	Si usage logiciel récupération : mail d'alerte envoyé auto	Le service administratif	Directement sur le site du revendeur ou via logiciel de récupération type Cube	Service administratif

• Intégration d'un logiciel

L'utilisation d'un **outil de récupération automatique des factures** va permettre de réduire le temps de traitement.

En effet le logiciel récupère lui-même chez les différents opérateurs ayant un compte en ligne les factures générées.

Opérateurs existants	Prix	Commentaire
CUBE	Gratuit	Tous les « opérateurs » ne sont pas dispo
lpaidthat.ie	<19€,199€>	Propose d'autres services : collecteurs par mail + rapprochement banque – tous les opérateurs ne sont pas dispo.
Digiposte (Laposte)	3,99€/mois	Tous les « opérateurs » ne sont pas disponibles

Cube : Il s'agit d'un outil intéressant, même si l'ensemble des « opérateurs » ne sont pas disponibles, la majorité y est intégrée, ce qui permet un gain de temps considérable : Free, sfr, Foncia, Houra, Décathlon, Electrodepot, Castorama, EDF.

Il y a un identifiant et un mot de passe pour l'ensemble des comptes en ligne.

L'ensemble des factures sont récupérées sur l'application.

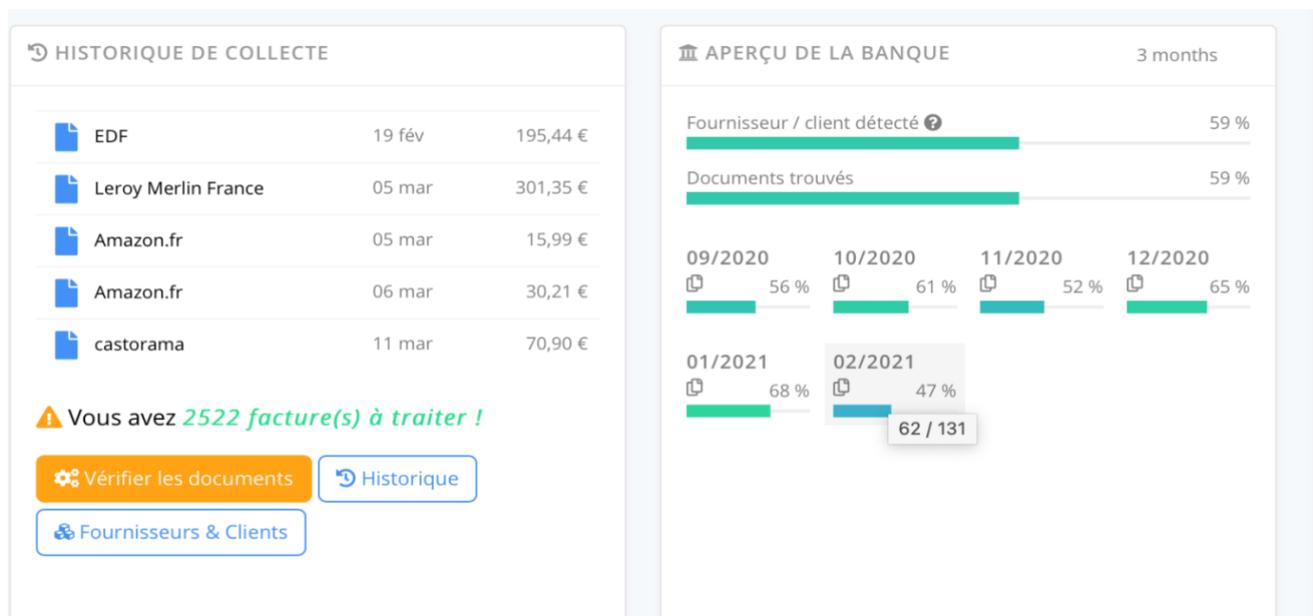


Dématérialisation des factures : le prestataire IPAIDTHAT

Les solutions « d'automatisation des processus comptable »

L'outil IpaidThat permet de :

- Collecter de manière automatique les factures.
- Rapprochement bancaire pour ne plus oublier de facture.
- Analyse budgétaire.
-



IX. L'ÉQUIPE TECHNIQUE, UNE ÉQUIPE QUI PARTICIPE À L'ACTIVITÉ SOCIALE :



Des agents techniques impliqués dans la démarche éducative :



Formation incendie auprès des jeunes :

En mars 2020, les agents techniques se sont proposés de réaliser une formation, pour l'ensemble des jeunes d'UTOA dont l'objectif était double :

- Les sensibiliser aux risques d'incendie domestique
- Leur montrer comment utiliser les couvertures anti-feux installés dans l'ensemble des logements.

Contenu :

- Les différentes causes d'incendie domestiques (installation électrique, inflammation d'un objet à proximité d'une source de chaleur, la cigarette, les feux en cuisine, les liquides inflammables)
- Adapter son comportement à la situation (se protéger, se mettre en sécurité, contacter l'astreinte)
- Les détecteurs de fumées, à quoi servent-ils ?
- Les couvertures anti feu : manipulation et mise en situation

Eteindre un feu

- 1** Enlever la couverture de son sac en tirant sur les languettes.
- 2** Placer la couverture sur le feu : ne la jetez pas, mais posez-la-dessus avec précaution.
- 3** Éteignez toutes les sources de chaleur, telles que la cuisinière par exemple. Attendez que la fumée
- 4** Laissez-la en place pendant au moins 15 minutes. Ne pas essayer de la déplacer ou de la toucher.
- 5** Contacter le cadre d'astreinte en utilisant le téléphone d'urgence : **07 68 48 86 45**

80
jeunes ont suivi
cette formation
en 2020



L'accueil de stagiaires UTOA au sein de l'équipe technique



En 2020 le service technique a accueilli 6 jeunes stagiaires.

Le stage au sein de l'équipe technique d'UTOA, permet de proposer aux jeunes volontaires, pendant les temps de vacances scolaires, de découvrir différents métiers.

En accompagnant les agents techniques, les jeunes réalisent différents travaux du type :

- Peinture
- Plomberie
- Serrurerie
- Agencement intérieur
- Nettoyage
- Espace vert



6
Jeunes
stagiaires
accueillis en
2020



Une équipe technique active dans la prévention des risques sanitaires, domestiques et aussi, soucieuse de l'impact énergétique.



La gestion des punaises de lit

En 2020, l'équipe technique a fait face à une problématique qui devenait récurrente sur les logements ; les punaises de lit.

Début 2020, un logement a été touché par cette problématique, et par souci de réactivité nous avons fait le choix de faire intervenir une société prestataire.

Il est important de savoir que le traitement sans insecticide (procédé écologique) est facturé 500€TTC par pièce et puis 150€00 TTC par pièce supplémentaire.

Coût de l'opération : 1200 € TTC.

Un mois plus tard, un autre logement était touché, l'équipe technique a réagi en proposant un protocole d'intervention en interne.

Nous avons donc investi dans une machine professionnelle ainsi que tout l'équipement nécessaire à la protection des agents techniques lors de l'intervention.

Le coût de l'investissement : 1300 € TTC

Le traitement est inoffensif pour l'homme, car il s'agit d'un traitement à la vapeur et terre de diatomée. Les jeunes hébergés peuvent donc regagner leur logement dès la fin de l'intervention.

Le traitement réalisé par les équipes a été fiable à 100% et n'a pas nécessité de second passage.

Les agents techniques ont réalisé ce protocole dans deux logements différents à la suite d'une invasion de punaises de lit, puis un traitement à titre préventif.

Économie réalisée sur l'année 2020 : 1100€ TTC

- **3 logements touchés par les punaises de lit.**
- **1 intervention prestataire.**
- **2 interventions réalisées par nos soins.**



PROTOCOLE D'INTERVENTION – TRAITEMENT DES PUNAISES DE LIT
(Protocole expérimental en date du 18/09/2020)

ÉTAPE 1	Alerte présence punaise de lit = urgence : délai de mise en œuvre 24h. La mise en place commence entre 8h30 et 9h30 – si un salarié est absent, une personne du trinôme prendra le relai.
ÉTAPE 2	Le travailleur social informe le chef de service Achats et Logistique de la présence avérée de punaises de lit.
ÉTAPE 3	Informez les jeunes : ils ne doivent pas aller dans d'autres logements d'UTOA même si un déménagement est prévu en interne.
ÉTAPE 4	Le chef de service Achats et Logistique coordonne le jour et l'heure de l'intervention (TS/agent Tech)
ÉTAPE 5	Le TS référent du logement récupère : <ul style="list-style-type: none"> - le moyen de paiement pour se rendre à la laverie - De la lessive Durée du lavage : 45 minutes Durée du séchage : 15 minutes
ÉTAPE 6	Le TS récupère auprès du chef de service Achats et Logistique : une paire de couvre-chaussures jetable, une combinaison de protection jetable. <u>Le TS doit alors s'équiper avant d'intégrer le logement .</u>

ÉTAPE 7	<p>Les TS et les jeunes récupèrent les linges (linges de lit et vêtements) dans des sacs poubelles hydrosolubles : ils lavent le linge et sèchent le linge dans l'une des laveries sélectionnées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celleneuve : 577 Rue André le Notre 34080 Montpellier - ou Juvignac : Centre commercial les Portes du soleil <p>Déposer le linge propre et sec dans des sacs neufs pour le retour.</p>
ÉTAPE 8	<p>Une fois le logement vide, le TS contacte l'agent technique.</p> <p>Le TS peut alors jeter sa tenue de protection.</p>
ÉTAPE 9	<p>L'agent technique se rend sur place pour la réalisation du traitement (cf. notice explicative)</p>
ÉTAPE 10	<p>Les jeunes réintègrent le logement avec le linge propre et sec</p>
ÉTAPE 11	<p>48h à 72h après l'intervention le TS référent du logement peut faire un point sur la situation avec les jeunes hébergés.</p> <p>Il est parfois possible qu'un second passage de l'agent technique soit nécessaire.</p>

Équipement nécessaire :

POUR LES TS	POUR LES AGENTS TECHNIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - Sacs poubelles hydrosolubles (ils peuvent se mettre directement en machine) OU sac poubelle classique 50L qui ne passe pas en machine. - Une paire de gants - Une paire de couvre-chaussures jetable - Une combinaison jetable 	<ul style="list-style-type: none"> - EPI : gants, masques, lunettes de protection, couvre-chaussures, combinaison jetable - Machine Polti - Plaque collante - Terre de diatomée



La gestion de la consommation d'énergie sur les logements

À la fin de l'année 2019, nous avons constaté que les chauffages électriques qui équipent la majeure partie de nos logements étaient mal utilisés par les usagers.

Les chauffages électriques classiques ne permettent pas de contrôle de la température.

Il arrivait souvent que, lors des contrôles hebdomadaires, les agents techniques ou les travailleurs sociaux, constaté un chauffage électrique programmé au maximum alors que les fenêtres étaient ouvertes.

Après la mise en concurrence de différents prestataires, pour l'achat de 10 chauffages programmable, nous avons sélectionné un revendeur basé à Montpellier.

Le fournisseur a su nous fournir un système de verrouillage parental intégré au radiateur ainsi que de l'option détection des fenêtres ouvertes. Cet investissement a permis de réaliser des économies d'énergie sur l'année 2020.





Comparatif avant et après installation : date d'installation

Logement ANTIGONE : 2 radiateurs installés

2019



En 2019

Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



Total : 1928 €*

2020



En 2020

Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



Total : 1731 €*

Soit 203€00 d'économie sur l'année

Logement RIMBAUD : 3 radiateurs (Chambre double, salon et entrée)

Comparatif entre le mois de décembre 2019 et le mois de décembre 2020.

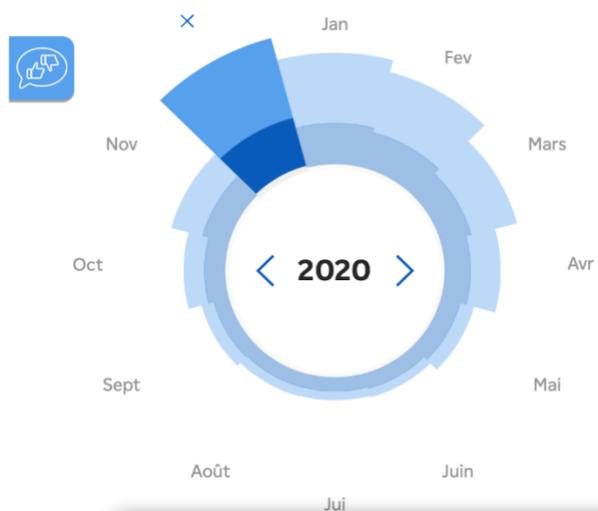
Décembre 2019



En décembre 2019



Décembre 2020



En décembre 2020



Soit 44€00 d'économie entre le mois de décembre 2019 et décembre 2020

Logement GRAU 1 : 2 radiateurs (1^{re} chambre à gauche et 1^{re} chambre à droite)

2019



En 2019

Nous avons analysé vos habitudes de consommation. Votre contrat Base est adapté à votre situation.



2020



En 2020

Nous avons analysé vos habitudes de consommation. Votre contrat Base est adapté à votre situation.



Soit 311€00 d'économie sur l'année.

Logement CELLENEUVE : 2 radiateurs (cuisine et salon)

2019



En 2019

Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



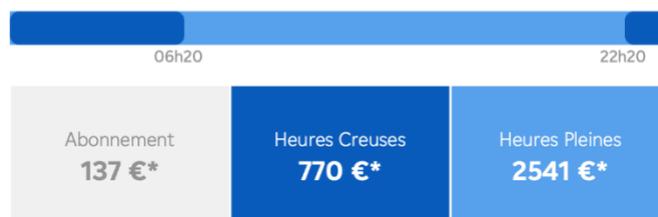
Total : 3519 €*

2020



En 2020

Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



Total : 3448 €*

Soit 71€00 d'économie sur l'année.

Logement Antigone : 1 radiateur (chambre du fond)

2019



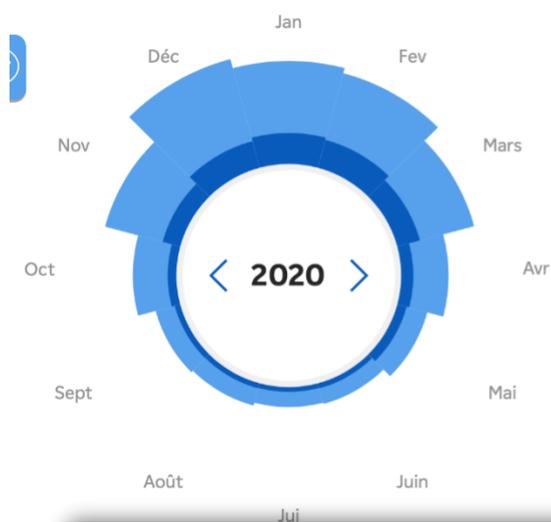
En 2019

Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



Total : 1928 €*

2020



En 2020

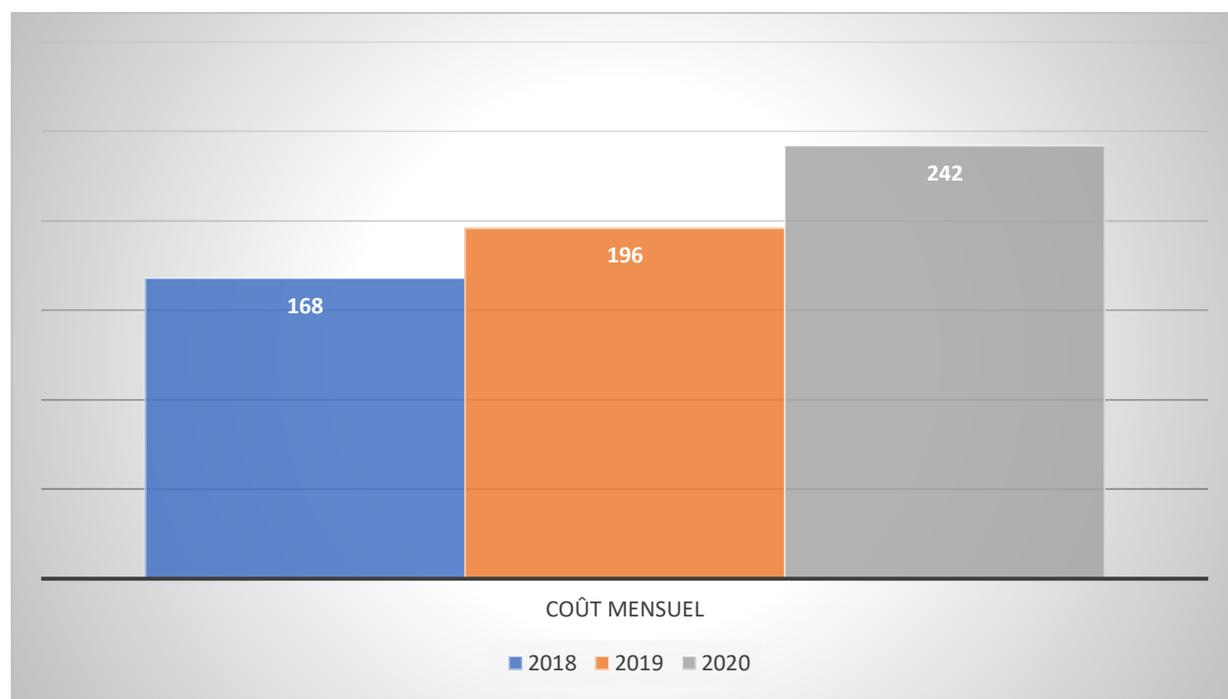
Pour réaliser des économies, je pense à utiliser mes équipements électriques pendant les heures les moins coûteuses.



Total : 1731 €*

Soit 197€00 d'économie sur l'année.

Logement Les Cévennes – équipé de radiateur électrique classique



Un plan d'action sur l'année 2021 sera mis en place pour agir sur la consommation de ce logement qui est au-dessus de la consommation moyenne constatée sur l'ensemble de nos logements.

X. L'INFORMATIQUE



L'année 2021 a été énormément orientée vers le suivi pédagogique et le travail à distance en raison des phases de confinement, ainsi que par les projets de l'École de l'Association UTOA.

Acquisition de deux TBI (tableaux blancs interactifs) pour l'école + 23 ordinateurs portables (1 pour la coordinatrice, 22 pour la classe informatique).

Mise en place et formation des enseignantes sur les nouveaux outils mise à leur disposition pour la réalisation des cours sur le TBI.

Mise en place des 22 pc, pack office 365 (cours Word), compte Exchange pour les mails sur ordinateur (Cours sur la gestion des mails).

Durant le 1^{er} confinement, mise en place du réseau de l'école. Partage de document entre enseignants, accès à distance, déploiement de Microsoft Teams pour l'équipe, et formation WhatsApp pour maintenir le lien entre équipe enseignante et élèves.



Atelier de réparation du matériel informatique de l'association UTOA

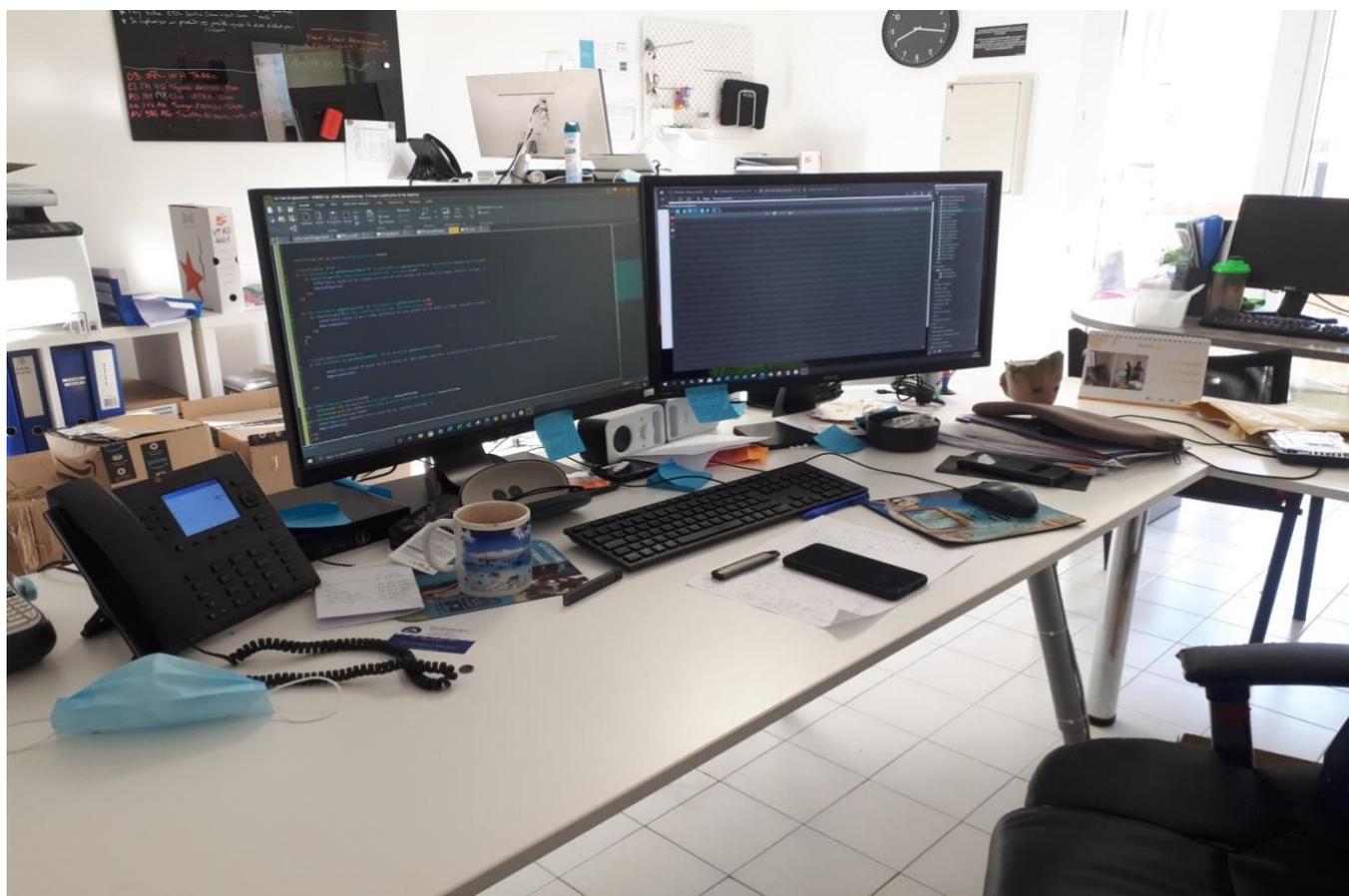
Développement et amélioration du logiciel UTOA pour le suivi pédagogique. Mise en place des alertes automatiques d'absence, bulletin scolaire, portefeuille de compétences.

À la suite de la première phase de confinement, déploiement de la fibre dans tous les appartements. Choix du fournisseur, rendez-vous installation. Ces nouveaux équipements vont permettre aux jeunes de pouvoir se connecter à leurs établissements éducation nationale. De plus dans ces offres la télévision étant incluse cela permet à l'équipe technique de ne plus avoir à gérer des interventions à la suite de multiples problèmes de réception TV.

Mise en place d'un portail de commande pour l'équipe éducative et le service achat. Ce portail contient par thématique tous les produits nécessaires à la scolarité et au quotidien. Facilité de commande pour les travailleurs sociaux et l'école. Faciliter le traitement pour préparer les commandes. Et permet de faire un suivi sur les différents besoins des équipes.

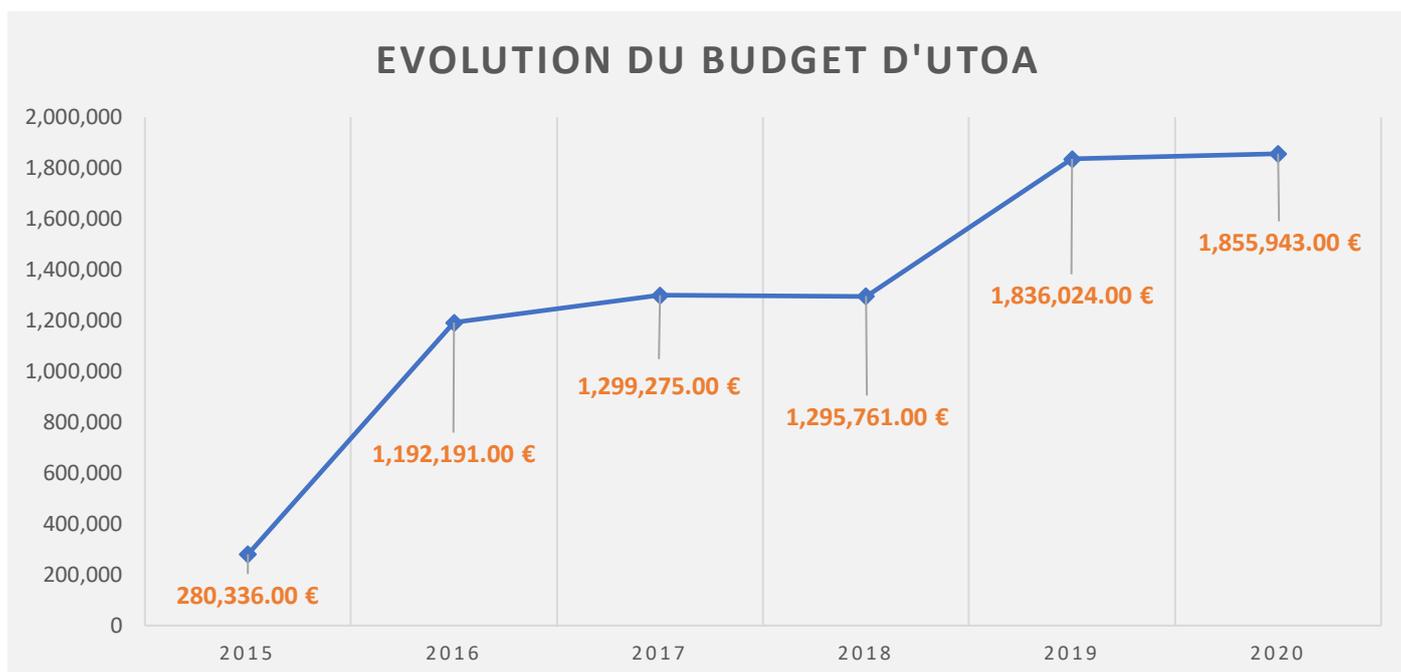
Intensification de l'usage de licence OneDrive. En 2019 ce système n'était utilisé que pour les sauvegardes. En 2020, l'usage complet du logiciel a été mis en place en raison des différentes périodes de confinement et d'isolement de certains utilisateurs. Chaque utilisateur a dorénavant son espace cloud, qui au besoin peut le suivre de son poste fixe vers l'ordinateur portable (domicile, bureau)

Mise en ligne du logiciel UTOA, pour les mêmes raisons que l'usage de OneDrive, cela permet à tout utilisateur d'avoir un accès à distance.



Poste du technicien informatique, développeur du logiciel UTOA sur WinDev

XI. LE BILAN FINANCIER



Composition du compte administratif 2020

