

Rapport d'activité synthétique 2021

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

**AIRE D'ACCUEIL POUR LES GENS DU VOYAGE LE REALTOR
DELEGATION SERVICE PUBLIC**

I. LE DESCRIPTIF DU SITE

Nom de la structure

Aire d'Accueil pour les Gens du Voyage LE REALTOR

Plateau de l'Arbois - Route du Jas de Marroc - 13090 Aix en Provence

L'environnement du site

- Proche de la gare d'AIX TGV, d'une Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (ISDND), d'une voie à grande circulation (RD 9 direction Aéroport de Marignane, Vitrolles, Martigues etc. ...), du réservoir du Réaltor qui approvisionne en eau potable l'agglomération de Marseille.

Descriptif de l'Aire d'Accueil

- L'accueil prévu sur cette aire est de 80 places famille de 120m² dont 4 affectées au PMR.
- Les places sont toutes équipées d'une douche et son lavabo, d'un WC, d'une cuisine d'été buanderie avec évier et paillasse avec un auvent en dur. Elles disposent de plusieurs branchements électriques ainsi que d'évacuations pour les eaux domestiques, d'une aire de lavage et petit entretien pour véhicules (avec prépaiement), deux espaces de jeux et d'un espace loisirs.
- L'entrée principale de l'Aire d'Accueil Le Réaltor se fait depuis la RD9, puis par la route du jas de Marroc.

Date de mise en service et de prise de gestion de l'aire

- Créée par la ville d'Aix en Provence, l'Aire d'Accueil est ouverte au public depuis le 1^{er} juillet 1989.
- La ville d'Aix en Provence transfère l'équipement à la Communauté d'agglomération d'Aix en Provence à compter du 1^{er} janvier 2001, celui-ci étant métropolitain depuis le 1^{er} janvier 2016.
- ALOTRA gère et anime cette structure depuis le 1^{er} février 2004.
- L'Aire d'Accueil de 40 places familles a été détruite le 22 mars 2017 pour être remplacée par l'Aire d'Accueil de 80 places familles.

Accueil du public et temps de séjour

L'accueil des caravanes est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, et le samedi de 9h00 à 12h00.

L'Aire d'Accueil est fermée du samedi 12h00 au lundi 9h et également les jours fériés.

Le temps de séjour annuel est de 6 mois. La durée maximum d'une période de stationnement est limitée à 3 mois. Une interruption de 30 jours consécutifs est systématiquement obligatoire entre 2 séjours.

La participation financière du public

Le droit d'usage

- Coût journalier : 3,30 € par jour par place famille
- Eau : 3,20 € le m³ (A prix coûtant)
- Electricité : 0,15 € le KWh (A prix coûtant)

Dépôt de garantie : 100€

II. COMPTE RENDU TECHNIQUE ET FINANCIER

A. Régime des biens et entretien

1. Etat des biens et des installations

Contrôles effectués	dates	Prestataires
Installations Electriques	27/10/2021	QUALICONSLT
Extincteurs	22/10/2021	ADI
Eau chaude	Non effectué en 2021	LABORATOIRE CARSO
Contrôle éclairage de sécurité	18/01/2021	ADI
TPA Direction des risques	Non effectué en 2021	Territoire du Pays d'Aix

2. Travaux réalisés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

Travaux réalisés par la Métropole AMP Du 01/01 au 31/12/2021	Travaux réalisés par ALOTRA Du 01/01 au 31/12/2021
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisations des éventuelles Interventions qui leur incombent 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien régulier du mur en pierres sèches du bâtiment administratif • Réfection des murs (peinture du local à poubelles) • Réparation de la barrière coulissante de l'entrée (prise en charge assurance, accrochage par un utilitaire) • Dans le cadre de la levée de réserves : sur l'ensemble des emplacements reprisent des enduits des murs et peinture des murs pose de cornières de protection d'angles de murs. • Rénovation des enduits sur plusieurs blocs • Remplacement de plusieurs chasses d'eau sur différents emplacements • Remplacement de nombreux mitigeurs éviers. • Remplacement de nombreux robinets extérieurs. • Réparation sur différentes fuites d'eau sur robinets. • Réparations de chasse d'eau sur de nombreux emplacements. • Réparation de différents panneaux de grillage. • Débroussaillage et tonte sur l'ensemble du site • Entretien des 3 bassins de rétention (tonte et enlèvement des détritux) • Dératisation + traitement anti guêpes • Taille des arbres • Elimination fréquente de graffitis sur les murs des emplacements • Entretien tout au long de l'année de la station des traitements des eaux usées par entreprise (ODE) • Réparation de plusieurs serrures Entretien périodique du local poubelle • Changement régulier des fils étendages • Réparation du rideau métallique du bâtiment administratif • Nettoyage fréquent des emplacements inoccupés • Entretien mensuel du local encombrant • Réfection de certains plafonds salle de bain dû à l'humidité des emplacements • Reprise de plusieurs enduits par agent et entreprise • Reprise en peinture des murs par agent et entreprise • Reprise en peinture de claustras • Changement de 4 faïences crédence évier • Réparation d'un grand nombre de pvc d'évacuation des eaux sales .

B. Régime financier

	2020	2021	Evolution en %	Commentaires
Le budget total de l'Aire d'Accueil (en euros) en recette	567 592 (c)	549 109 (c)	-3%	
Le montant total de la participation du TPA	125 549 (d)	125 549 (d)	0	Revalorisation conventionnelle Nouvelle DSP
Soit en % du budget total	22% (d)/(c)	23% (d)/(c)		
Participation des usagers, produits activités, Cotisations	157 605 (f)	139 962 (f)	-11%	Baisse du TOC
Soit en % du budget total	28% (f)/(c)	25% (f)/(c)		
Total autres participations publiques (DDETS, CAF, CD13, REGION)	282 864 (h)	281 898 (h)	0%	
Soit en % du budget total	50% (h)/(c)	51% (h)/(c)		
ALT2 - AGAA	196 533 (j)	195 567 (j)	0%	
Soit en % du budget total	35% (j)/(c)	36% (j)/(c)		
CAF	73 707 (l)	73 707 (l)	0%	
Soit en % du budget total	13% (l)/(c)	13% (l)/(c)		
CD13	7 774 (n)	7 774 (n)	0%	
Soit en % du budget total	1% (n)/(c)	1% (n)/(c)		
Commune - ALSH CEJ	4 850 (p)	4 850 (p)	0%	
Soit en % du budget total	1% (p)/(c)	1% (p)/(c)		
Dépenses réalisées (en €)	509 031	534 229	5%	
Montant déficitaire				
Montant excédentaire	58 561	14 879		

Commentaires :

Ce résultat reste positif, car certains postes de dépenses n'ont pas pu être à la hauteur du prévisionnel et les produits sont légèrement supérieurs, ce qui fait apparaître un résultat positif.

Du 01/01 au 31/12/2021	2020	2021	Evolution en %
Coût total des charges (eau, électricité, téléphone) en €	112 607	107 830	-4

III. QUALITE DU SERVICE

A. Situation du personnel

- 1 Chef d'Etablissement
- 1 agent d'accueil
- 1 travailleur social Animation
- 1 Gestionnaire Social
- 2 Agents Technique/Astreintes

Pour compléter cette équipe, **une mutualisation des moyens humains et une nouvelle organisation des services** ont été mises en place, conformément à la délégation de service public 2019/2026.

Un Responsable du Pôle de Gestion locative et un Responsable du Pôle Social Animation des Aires d'Accueil de la Métropole sont nommés. Le Responsable du Pôle de Gestion locative a pour mission d'assurer la supervision de l'ensemble des Aires d'Accueil de la Métropole AMP : Piloter, coordonner et harmoniser la politique de gestion globale des sites.

Le Responsable du Pôle Social Animation a pour mission d'organiser, animer et mettre en œuvre et le suivi du Projet Social des Aires d'accueil de la Métropole AMP

B. Partenaires

Nous avons eu cette année, 14 partenaires institutionnels et 22 partenaires associatifs

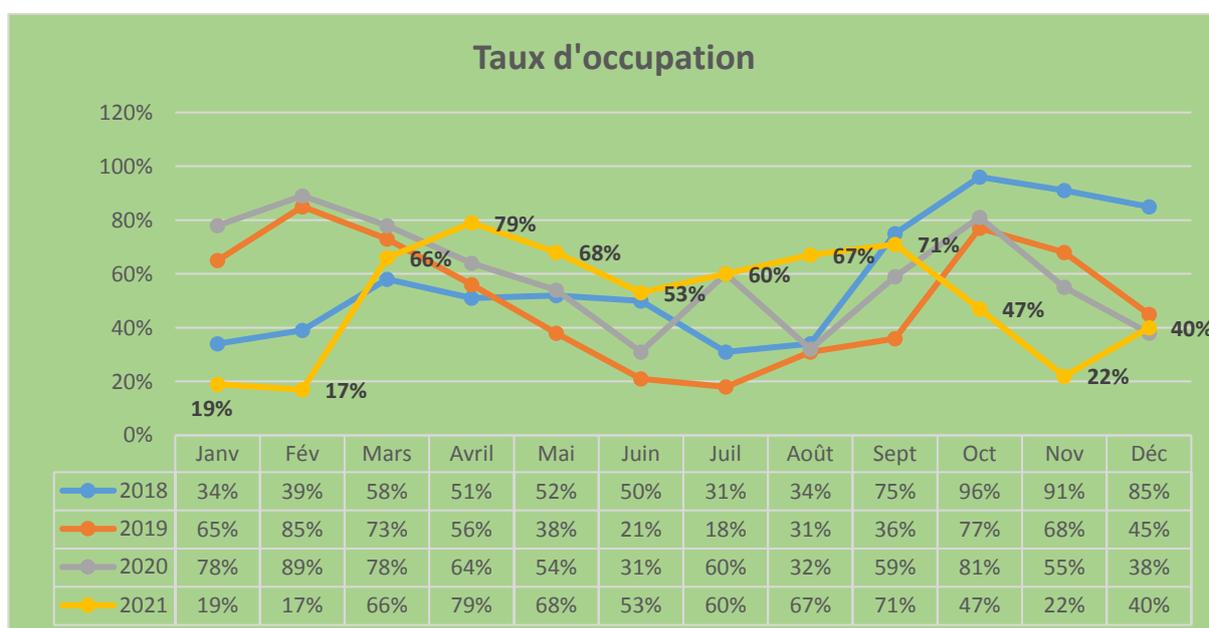
C. Services effectifs 2021

1. La fréquentation de l'aire

Définitions :

- *Nombre de caravanes* : Nombre de caravanes différentes, petites et grandes, sur l'ensemble de l'année.
- *Nombre total de personnes accueillies* : Nombre d'adultes et d'enfants ayant fréquenté l'aire (en ne comptant qu'une fois la personne qui a fait plusieurs séjours).
- *Nombre de familles accueillies* : Nombre de ménages venus sur l'aire (en ne comptant qu'une fois la famille qui a fait plusieurs séjours).
- *Nombre de journées caravanes* : Somme annuelle de caravanes présentes chaque jour sur l'aire.
- *Taux d'occupation* : Nombre de journées caravanes divisé par le nombre de journées caravanes annuelles maximum x 100.

Du 01/01 au 31/12/2021	2020	2021	Evolution en %
Nombre de caravanes	438	521	19
Nombre total de personnes accueillies	952	1186	24.5
Nombre de familles accueillies	293	344	17.5
Taux d'occupation annuel (%)	60%	51%	- 9pts
Nombre moyen journalier de caravanes	36	40	+4
Durée moyenne du séjour / famille (en jours)	60	38	-36.5



Commentaires :

- Nous observons une baisse du taux d'occupation par rapport à 2020 (-9 pts) mais avec un nombre total de personnes accueillies en hausse (51 familles soit 17.5 % de plus)
- La durée moyenne annuelle de séjour par famille qui se fixe à 38 jours, voit une diminution de 22 jours par rapport à l'année 2020. Nous retrouvons une durée de séjour qui revient à la normale et qui était importante l'année dernière par rapport au confinement.
- Malgré l'éloignement de cet équipement public des principaux services et son environnement peu agréable (stationnements illicites et des dépôts sauvages des déchets), l'Aire d'Accueil fait néanmoins l'objet d'une forte demande et d'une réelle attente des usagers.
- La mise en place d'une équipe solidaire et compétente participe à ce bilan encourageant, sur un équipement particulièrement difficile par rapport à son gigantisme.

2. Accueil

Le bon fonctionnement de la structure est assuré par une relation quotidienne (contact personnalisé avec chaque famille de « voyageurs ») **et par l'animation globale** menée par l'ensemble de l'équipe, ce qui suppose concertation, écoute constante et présence régulière sur le terrain pour répondre au mieux aux demandes diverses de nos usagers en les faisant participer autant que faire se peut aux projets élaborés avec eux.

3. Perception des droits

Du 01/01 au 31/12/2021	2020	2021	Evolution en %
Nombre de journées caravanes	16 041	14 848	-7.44
Droits d'usage encaissés en € (fluides inclus)	152 620	133 210	-12.72

4. La gestion quotidienne de l'aire

Au titre de **la gestion** de l'Aire d'Accueil, ALOTRA est chargé :

- De l'accueil et de l'arrivée des familles, ainsi que de l'installation des véhicules en s'assurant notamment de l'agencement des caravanes et voitures sur le terrain (cf. règles de sécurité) ;
- De la perception des droits afférents (droit de séjour) ;
- D'établir un contact personnel avec les familles ;
- De la gestion quotidienne de l'aire, en termes d'entretien et de sécurité ;
- Du respect du règlement intérieur ;
- D'assurer les services à rendre aux usagers, notamment la remise du courrier à l'ensemble des familles séjournant sur l'aire ;
- Du départ des familles de l'Aire d'Accueil.

Du 01/01 au 31/12/2021	2020	2021	Evolution en %
Dépassement des temps de séjour (en familles)	8	1	-87.5
Nombre de procédures justice engagées	4	0	-

5. Services rendus

Pour la cantine, un tarif unique en 2021 correspondant à 1 repas (1.78€) est appliqué à toutes les familles

D. Animations et actions socio-éducatives

L'objectif principal de cet équipement est d'aider les populations du voyage à devenir des citoyens à part entière, conscients de leurs droits et respectueux de leurs devoirs.

Compte tenu des difficultés rencontrées par les gens du voyage, ALOTRA ne peut faire l'abstraction d'intervenir dans quatre domaines essentiels pour aider les gens du voyage :

- L'accompagnement socio-éducatif et administratif
- La santé et la prévention
- La scolarisation, la formation et l'emploi
- L'animation et l'accès à la culture

Au niveau de l'accueil et du suivi des familles	2020	2021	Evolution en %
Nombre de familles domiciliées sur le site	80	80	-
Interventions administratives (CAF, CPAM, Impôts, Education Nationale ...)	937	991	5.76

Nombre de dossiers RSA	139	121	-12.95
Nombre d'entretiens menés dans le cadre du suivi des familles	937	991	5.76

Au niveau de la scolarisation et soutien scolaire	2020	2021	Evolution en %
Elèves en maternelle (Sur site)	108	19	-
Elèves en primaire (aux Milles)	29	15	-
Elèves en autres établissements	4	2	-
Elèves inscrits au CNED par le gestionnaire	19	12	-
Elèves en soutien scolaire	10	0	-

***Il est important de noter que nous avons rectifié la façon dont nous recensons le nombre d'enfants inscrits afin d'être au plus juste de notre réalité. Ainsi, alors que nous comptabilisons les inscriptions en année civile, à la rentrée 2020/2021, nous comptabilisons en année scolaire. Pour les inscriptions en maternelle, nous ne recensons plus les enfants du bidonville qui par leur quasi sédentarisation faussaient nos chiffres. Aussi le calcul de l'évolution ne paraît pas pertinent pour cette année.**

Au niveau de la santé et de sa prévention	2020	2021	Evolution en %
Nombre d'enfants visités	0	0	-
Visite de la puéricultrice à la demande des familles	0	1	
Hygiène Bucco-dentaire (prévention et dépistage)	0	0	-
Nombre d'enfants et adultes en information santé	93	195	109.7
Nombre de femmes aux actions liées au bien-être	10	0	-

Au niveau de l'accès à la culture	2020	2021	Evolution en %
Personnes en formation et promotion familiale (cuisine, couture...)	109	29	-73
Personnes en animation culture et découverte	336	387	15.18
Personnes en ateliers carnaval, loisirs et créativité	682	289	-57.62

E. Adaptation du service aux besoins des usagers

L'Aire d'Accueil poursuit son rôle d'accueil en assurant des relations constantes avec notamment les Services du Territoire du Pays d'Aix, mais aussi avec les autres partenaires concernés.

CONCLUSION

Dans le cadre de Délégation de Service Public 2019/2026 Alotra a été retenue pour l'animation, l'entretien et la gestion des Aires d'accueil des gens du voyage, et des Terrains de Grands passages de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

A compter du 1^{er} juin 2019, cette nouvelle DSP a nécessité :

- une nouvelle organisation à l'échelle des 4 Aires d'accueil de la Métropole AMP, entraînant notamment la création de nouveaux postes et leur mutualisation.
- la mise en œuvre du projet social qui définit pour une durée de 7 ans (2019-2026) sa stratégie d'Animation et d'action socio-éducative sur les Aires d'accueil des Gens du Voyage métropolitaines.

Pour mener à bien ses missions, ALOTRA a souhaité avec le soutien du Cabinet Cap Méditerranée, associer au projet, un dispositif d'évaluation s'inspirant de la méthodologie de l'évaluation dynamique des organisations publiques. L'effectivité des opérations mises en œuvre (cohérence avec les intentions, efficacité au regard des objectifs) et l'impact de ces actions sur les pratiques sociales et les conditions de vie des publics destinataires. (Efficacité, utilité sociale) seront ainsi analysés pour permettre un réajustement des actions proposées, si nécessaires.

Alotra souhaite apporter son savoir-faire et ses compétences reconnues dans la gestion des Aires d'accueil, en étant particulièrement attentif à la qualité et l'entretien des équipements qui ont nécessité un investissement important de la part de la Métropole AMP. Aussi, Alotra continue à être particulièrement attentif à la mise en œuvre des deux principes fondateurs du service public, à savoir la continuité du service et l'égalité des usagers devant ce service.

La gestion des Aires d'Accueil passe aussi par le respect attentif du rôle des élus, référents tant dans la politique à conduire que dans les décisions de fond à prendre. Il est donc important qu'ALOTRA ne se substitue pas à ce rôle des élus, et sache autant que de besoin les informer, les solliciter et les conseiller. Cette attention doit se conjuguer avec une implication forte du gestionnaire dans ses missions.

Au regard de l'expérience positive de gestion/animation de l'Aire d'Accueil des gens du voyage Le Réaltor en 2021, ALOTRA confirme sa volonté initiale d'étendre son champ d'intervention au domaine de la gestion/animation des Aires d'accueil.