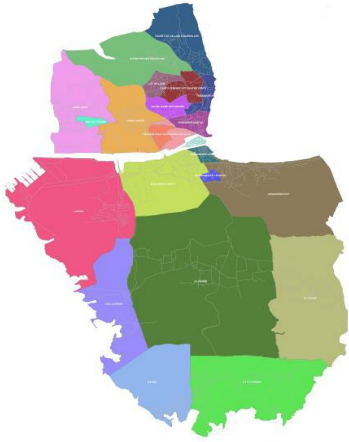


BILAN ALLO MARTIGUES 2014



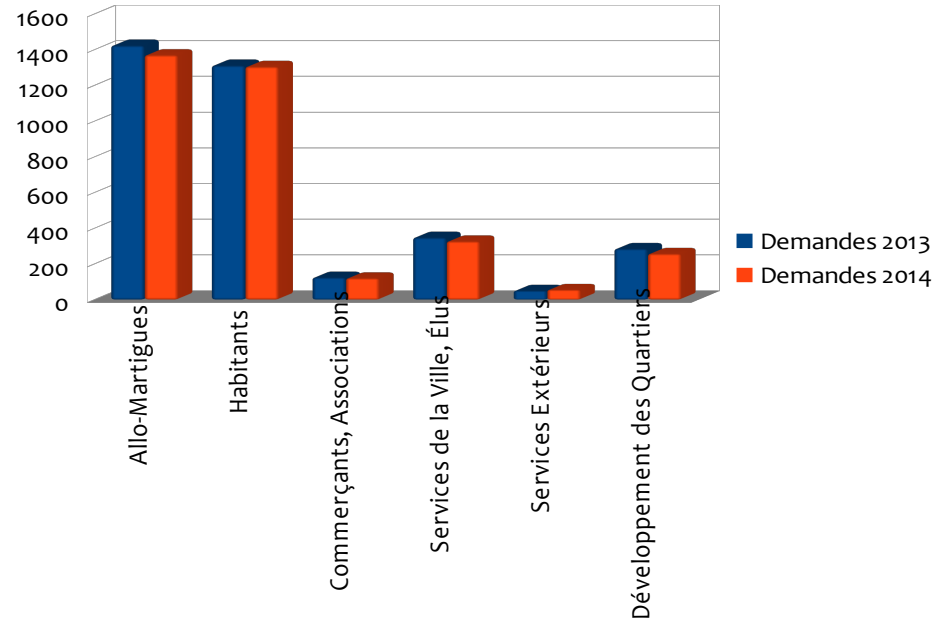
Direction Générale des Services Techniques

Table des Matières

ORIGINE DES DEMANDES	3
DEMANDES D'INTERVENTIONS PAR E-MAIL	4
EVOLUTION MENSUELLE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS : ANNEES 2013 & 2014	5
LES APPELS SANS FICHES	6
REPARTITION DES APPELS PAR QUARTIER	7
REPARTITION DES SIGNALEMENTS PAR NATURE ANNEE 2014	9
REPARTITION DES APPELS PAR SERVICE ANNEE 2014	10
REPARTITION PAR QUARTIER / NATURE 2014	11
SYNTHESE – LA CELLULE ALLO-MARTIGUES	12
CONCLUSION	13

Origine des Demandes

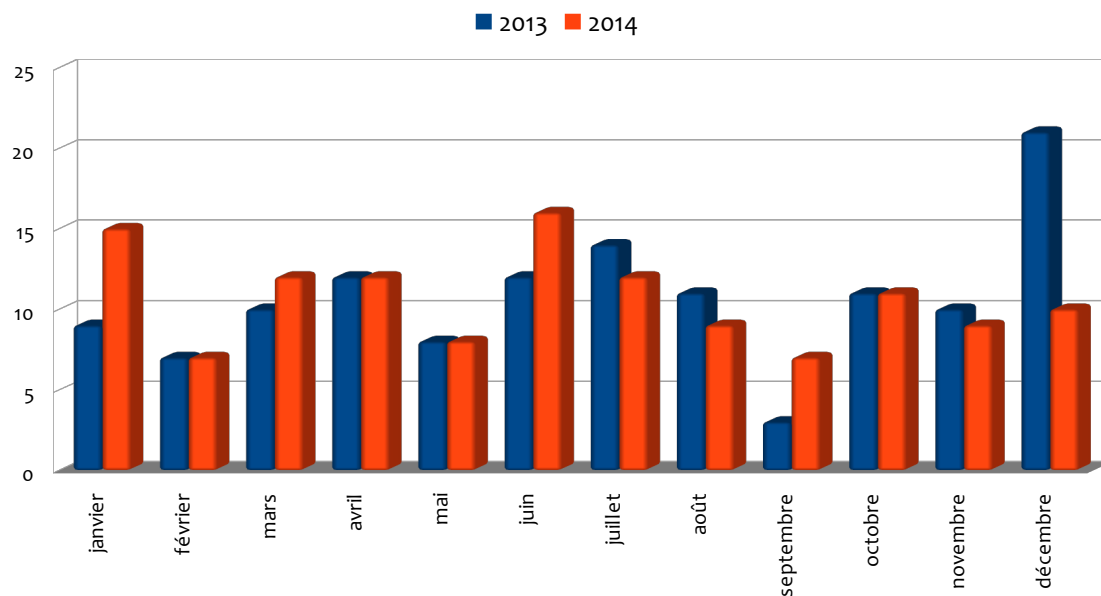
	Demandes 2013	Demandes 2014
Allo-Martigues	1424	1370
Habitants	1312	1305
Commerçants, Associations	124	120
Services de la Ville, Élus	348	327
Services Extérieurs	50	55
Développement des Quartiers	285	257
TOTAL	3543	3434



Dans le tableau ci-dessus, on peut constater une légère baisse des demandes d'interventions, en règle générale, par rapport à l'année 2013, cela est dû, comme les années précédente, à un travail préventif.

Demandes d'Interventions par e-mail

	2013	2014
Janvier	9	15
Février	7	7
Mars	10	12
Avril	12	12
Mai	8	8
Juin	12	16
Juillet	14	12
Août	11	9
Septembre	3	7
Octobre	11	11
Novembre	10	9
Décembre	21	10
TOTAL	128	128

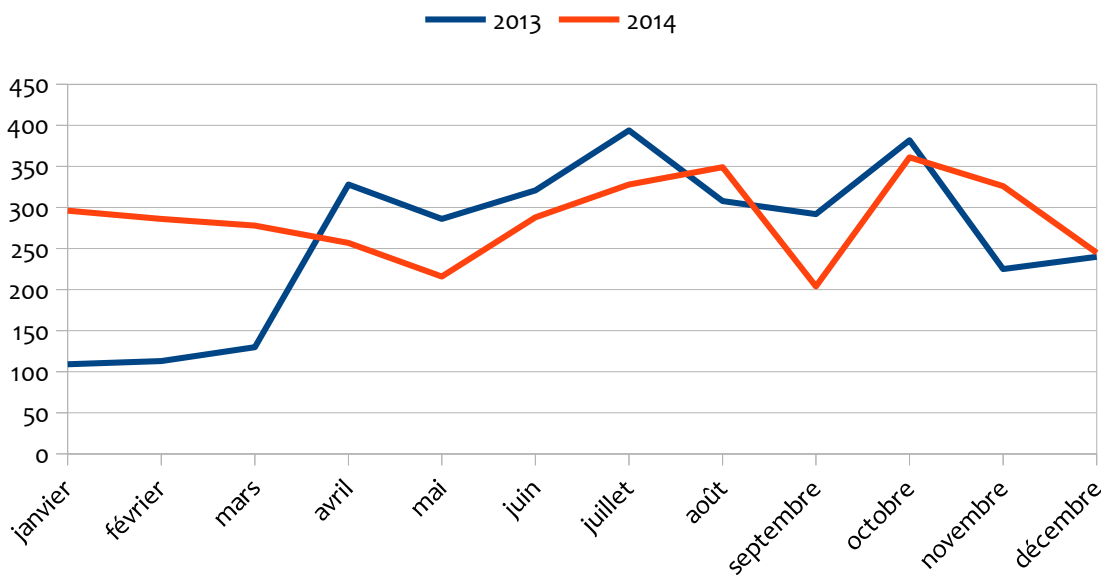


A l'étude du tableau et du diagramme ci-dessus, on constate qu'il y a eu exactement le même nombre de signalement par e-mail au cours de l'année 2014 qu'en 2013, ceci s'explique par le « pic » de signalements connu en décembre 2013 (dû aux intempéries). Au cours de l'année 2014, les signalements via le site internet ont été réguliers.

Evolution mensuelle des demandes d'interventions

Années 2013 & 2014

	2013	2014
Janvier	109	296
Février	113	286
Mars	130	278
Avril	328	257
Mai	286	216
Juin	321	288
Juillet	394	328
Août	308	349
Septembre	292	204
Octobre	382	361
Novembre	225	326
Décembre	240	245
TOTAL	3128	3434

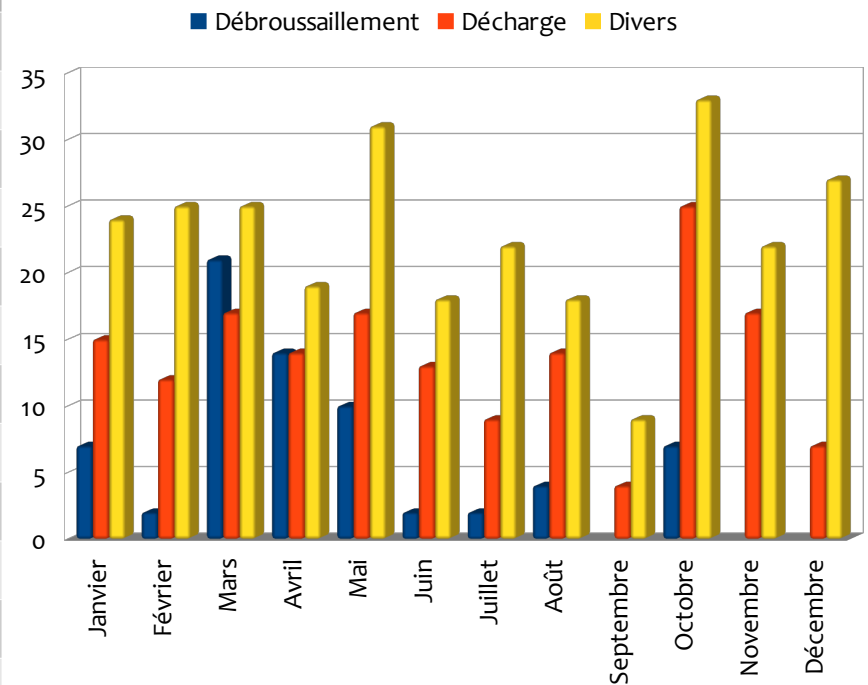


Moyenne	2013	2014
	260,7	286,2

Appels sans fiches

Les **appels sans fiches**, au nombre de **506**, concernent les demandes de renseignements divers et variés, les appels en double ou ne concernant pas les services de la ville tels que, numéros de téléphones demandés, horaires de bureaux, date d'enlèvement d'objet volumineux & encombrants, les horaires d'ouverture des déchetteries, tous problèmes d'ordre privé, enlèvement de végétaux, plaintes... le tableau et le diagramme ci-dessous regroupent ces diverses demandes.

Mois	Débroussaillage	Décharge	Divers	Tous
Janvier	7	15	24	46
Février	2	12	25	39
Mars	21	17	25	63
Avril	14	14	19	47
Mai	10	17	31	58
Juin	2	13	18	33
Juillet	2	9	22	33
Août	4	14	18	36
Septembre	0	4	9	13
Octobre	7	25	33	65
Novembre	0	17	22	39
Décembre	0	7	27	34
TOTAL	69	164	273	506

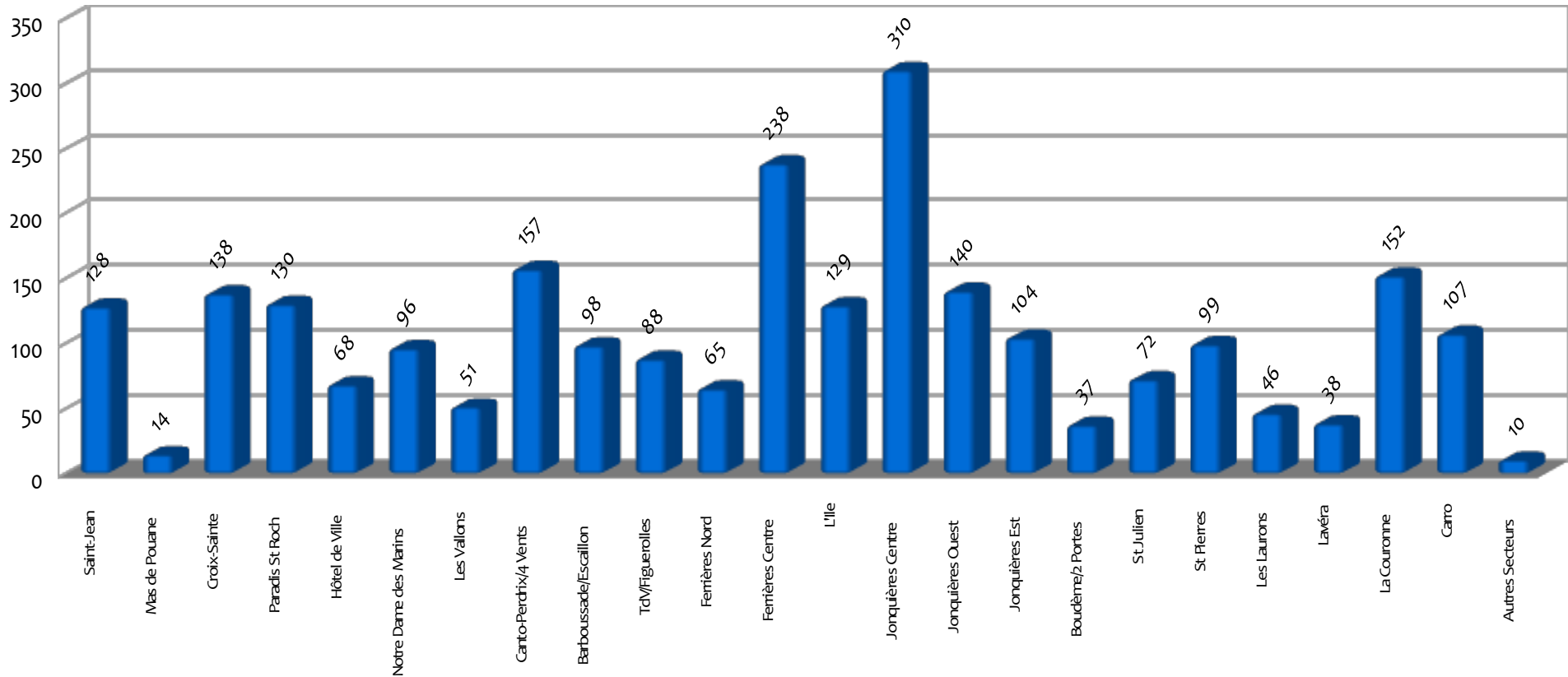


Répartition des appels par quartiers

Le tableau ci-dessous fait état des signalements uniquement des habitants, Elus, services ou associations. 2515 demandes d'interventions ont été effectuées.

	TOTAL QUARTIERS
SAINT-JEAN	128
MAS DE POUANE	14
CROIX-SAINTE	138
PARADIS SAINT-RÔCH	130
Hôtel DE VILLE	68
NOTRE DAME DES MARINS	96
LES VALLONS	51
CANTO-PERDRIX/4 VENTS	157
BARBOUSSADE/ESCAILLON	98
TOURET DE VALLIER/FIGUEROLLES	88
FERRIERES NORD	65
FERRIERES CENTRE	238
L'ILE	129
JONQUIERES CENTRE	310
JONQUIERES OUEST	140
JONQUIERES EST	104
BOUDEME/LES 2 PORTES	37
ST-JULIEN	72
ST-PIERRE	99
LES LAURONS	46
LAVERA	38
LA COURONNE	152
CARRO	107
Autres Secteurs (Port de Bouc, St Mitre, Autoroute)	10
TOTAL	2515

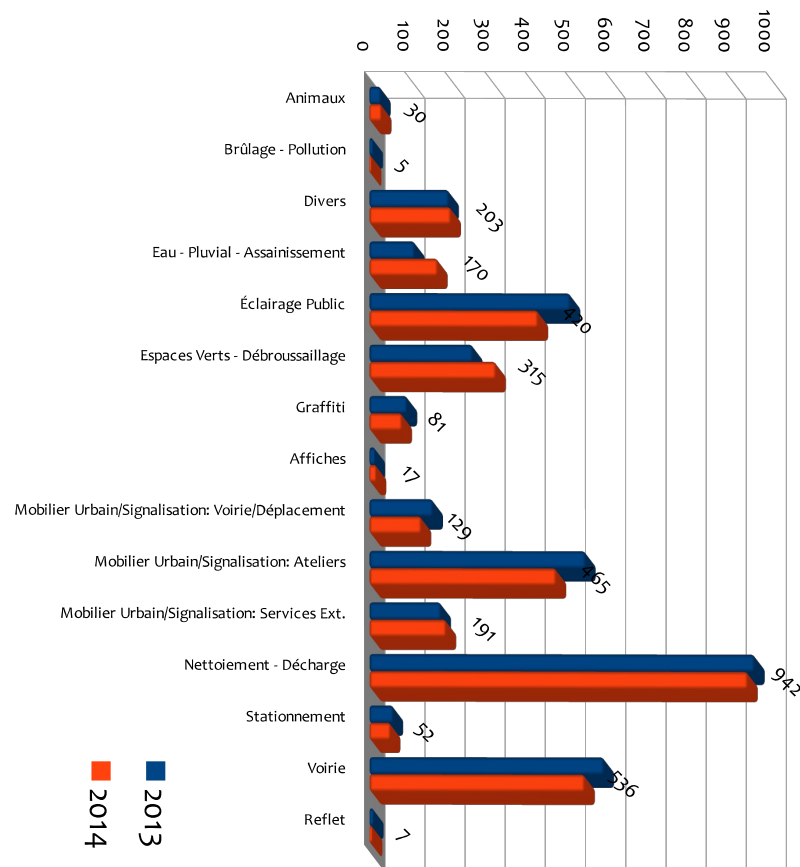
Répartition des appels par quartiers



Dans le diagramme ci-dessus, il apparaît nettement que deux quartiers, Ferrières Centre et Jonquières Centre font l'objet de plus de signalements.

Répartition des signalements par nature

Nature	2013	2014
Animaux	28	30
Brûlage - Pollution	9	5
Divers	198	203
Eau - Pluvial - Assainissement	113	170
Éclairage Public	500	420
Espaces Verts - Débroussaillage	257	315
Graffiti	94	81
Affiches	14	17
Mobilier Urbain/Signalisation: Voirie/Déplacement	158	129
Mobilier Urbain/Signalisation: Ateliers	538	465
Mobilier Urbain/Signalisation: Services Ext.	178	191
Nettoiemement - Décharge	959	942
Stationnement	59	52
Voirie	584	536
Reflet	10	7
TOTAL	3699	3563

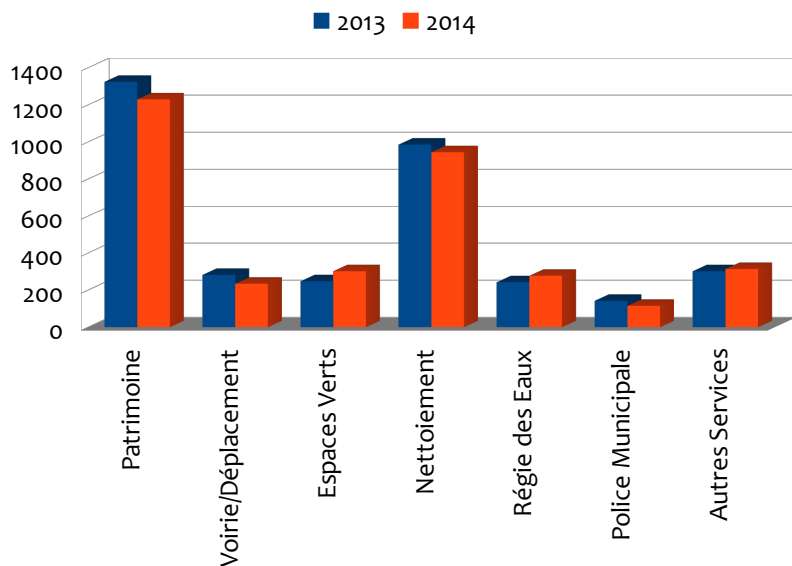
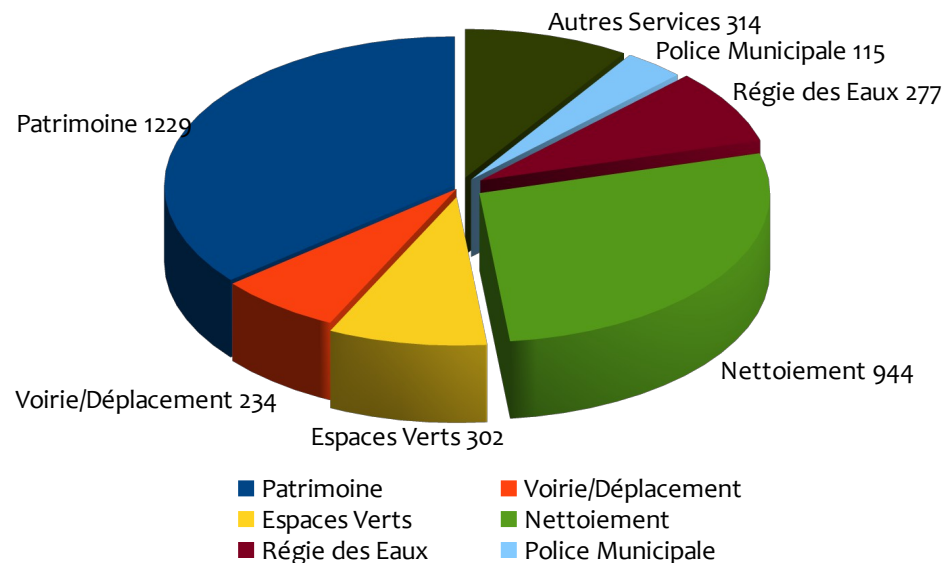


Dans le tableau et le graphique ci-dessus, il apparaît que les signalements concernant le nettoyage, la voirie, et le mobilier urbain sont les plus importants pour cette année encore.

N.B.: la différence du nombre total pour l'année 2013 annoncé au début de ce rapport s'explique par le fait que certains signalements ont été adressés à plusieurs services en même temps, ou réglés directement par l'équipe Allo-Martigues.

Répartition des demandes par service

	2013	2014	Evolution
Patrimoine	1324	1229	-8%
Voirie/Déplacement	282	234	-21%
Espaces Verts	248	302	18%
Nettoiemment	985	944	-4%
Régie des Eaux	242	277	13%
Police Municipale	142	115	-23%
Autres Services	302	314	4%
TOTAL	3525	3415	-3%



On constate ici que, comme les années précédentes, les services les plus sollicités sont les ateliers municipaux et le service du nettoyage. On constate également une augmentation des signalements à l'attention de la Police Municipale (épaves, stationnements abusifs, etc...)

Le diagramme ci-contre illustre bien ces résultats.

Répartition des appels par quartiers / nature

QUARTIERS	Net./Déch.	Taggs	Affiches	EVF	E.P.	Eau	MU: Ateliers	MU: V/D	MU: Autres	Voirie	Station.	Pollution	Div.	Reflot	Animaux	Total
SAINT JEAN	38	0	0	21	28	10	19	5	10	21	1	0	7	0	1	161
MAS DE POUANE	2	0	1	3	1	1	2	1	2	3	0	0	0	0	2	18
CROIX SAINTE	77	2	0	21	21	12	22	9	12	35	0	0	4	0	0	215
PARADIS SAINT ROCH	34	3	0	14	24	7	16	1	16	15	2	0	13	0	2	147
HOTEL DE VILLE	32	4	1	15	16	3	19	6	4	27	6	0	13	0	0	146
NdM	35	0	1	18	10	6	29	16	13	24	3	0	7	0	0	162
LES VALLONS	25	2	0	7	13	2	12	4	7	13	2	0	2	0	0	89
Canto-Perdrix/ 4 Vents	48	15	0	14	29	16	26	0	4	22	3	0	7	0	2	186
Barbousseade/ Escaillon	30	2	1	21	19	2	19	2	0	17	4	0	8	1	0	126
T.d.V./FIGUEROLLES	33	3	0	17	15	6	16	7	1	18	0	0	8	0	2	126
FERRIERES NORD	26	4	0	17	11	6	4	1	0	9	0	0	6	0	3	87
FERRIERES CENTRE	17	13	2	29	24	15	58	8	17	60	7	1	30	0	1	282
L'ILE	40	7	0	6	18	8	30	1	15	24	3	0	15	1	3	171
JONQUIERES CENTRE	134	5	1	21	26	21	63	15	14	71	5	0	25	0	3	404
JONQUIERES OUEST	79	1	4	15	20	11	25	6	6	33	8	0	5	0	2	215
JONQUIERES EST	51	4	0	10	17	6	11	5	9	21	2	0	6	1	0	143
BOUDEME/2 Portes	12	0	0	4	9	1	9	1	4	8	0	0	5	0	1	54
SAINT JULIEN	28	1	1	5	12	7	10	1	10	10	0	0	10	3	3	101
SAINT PIERRE	31	7	3	14	15	5	15	8	10	25	0	0	7	1	2	143
LES LAURONS	19	1	0	7	9	0	10	8	4	11	0	0	3	0	0	72
LAVERA	10	0	0	4	12	2	13	1	4	3	2	0	1	0	0	52
LA COURONNE	29	7	2	25	38	9	19	6	20	32	3	1	9	3	3	206
CARRO	27	0	0	7	24	9	15	14	8	30	1	0	11	0	0	146
EXTERIEURS	0	0	0	0	2	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	10
TOTAL 2014	857	81	17	315	413	168	463	128	191	533	52	2	202	10	30	3 462

Synthèse - Cellule Allo-Martigues



Au-delà de la gestion des appels sur le **Numéro VERT**, deux agents sont chargés quotidiennement d'effectuer des tournées de repérage sur le domaine communal.

Il s'agit là d'un travail de prévention des dysfonctionnement urbains. On peut supposer que sans cette action préventive, le nombre d'appel des riverains serait plus important.

Cette cellule est chargée d'effectuer différentes enquêtes à caractère technique ou d'apporter un complément d'information sur la base de l'appel ou d'un e-mail d'un administré (et le cas échéant, aller à la rencontre de ce dernier), d'un élu, ou d'un service municipal.

Le travail de prévention s'effectue à travers des tournées régulières telles que:

- + 507 enquêtes menées (tournée des Voiries, tournée de mobilier urbain, tournée des écarts et des centres villes),
- + Envoie de courriers de demandes de tailles de végétaux (38 pour l'année 2014), suite à un constat, au signalement d'un service, ou d'un riverain,
- + 29 mises en sécurité (bornes à incendie, boîtier Télécom, Numéricable, ou EDF),
- + 106 enlèvement d'affichage sauvages,
- + Repérages des décharges sauvages.

Le site de la ville de Martigues propose un lien vers Allo-Martigues, afin de présenter les différentes missions du service, les administrés ont également la possibilité de consulter ou télécharger le calendrier de passage des Objets Volumineux, et d'effectuer un signalement ou une demande de renseignement via le formulaire proposé en ligne.

CONCLUSION

- ✚ La majorité des signalements est effectuée par l'équipe Allo-Martigues: 1370 fiches
- ✚ Les appels des riverains, associations, et commerçants représentent: 1425 appels
- ✚ Les Élus et services de la Ville: 327 appels
- ✚ Les services extérieurs tels que les bailleurs, les maisons de quartiers, et autres organismes, ont effectués 55 demandes.
- ✚ Cette année, le service Développement des Quartiers a effectué 257 demandes d'interventions, pour la majorité via e-mail.
- ✚ Les interventions les plus fréquentes demeurent:
 - Les demandes de Nettoyement: 944 (nettoyement, graffitis, et affichages sauvages),
 - Les divers mobiliers urbains: 785 (Ateliers, Voirie/Déplacement, et autres confondus),
 - Les divers interventions de Voirie: 536
- ✚ Les services les plus sollicités, comme les années précédentes, sont les ateliers municipaux et le service du Nettoyement