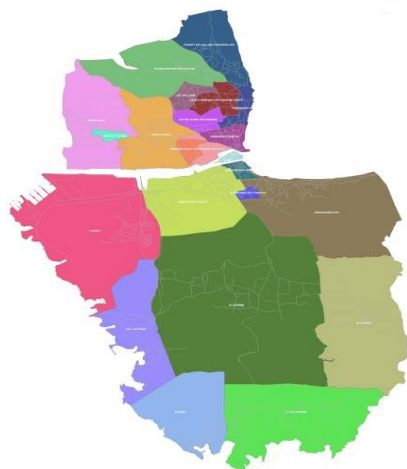


BILAN ALLO-MARTIGUES 2015



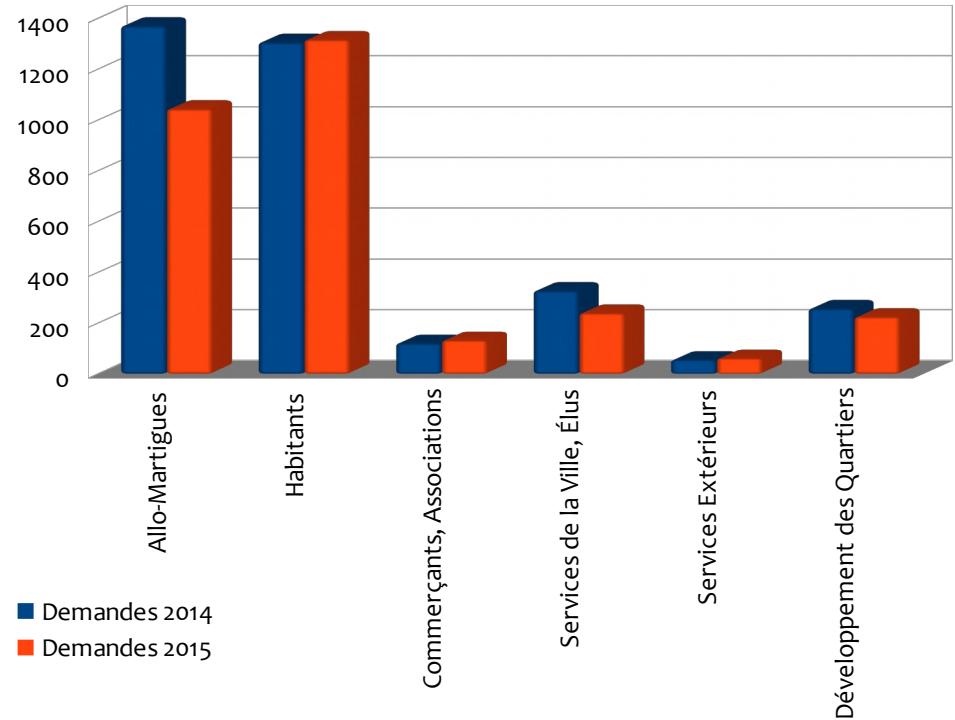
Direction Générale des Services Techniques

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 2014	Demandes 2015
Allo-Martigues	1370	1043
Habitants	1305	1316
Commerçants, Associations	120	132
Services de la Ville, Élus	327	239
Services Extérieurs	55	61
Développement des Quartiers	257	224
TOTAL	3434	3015



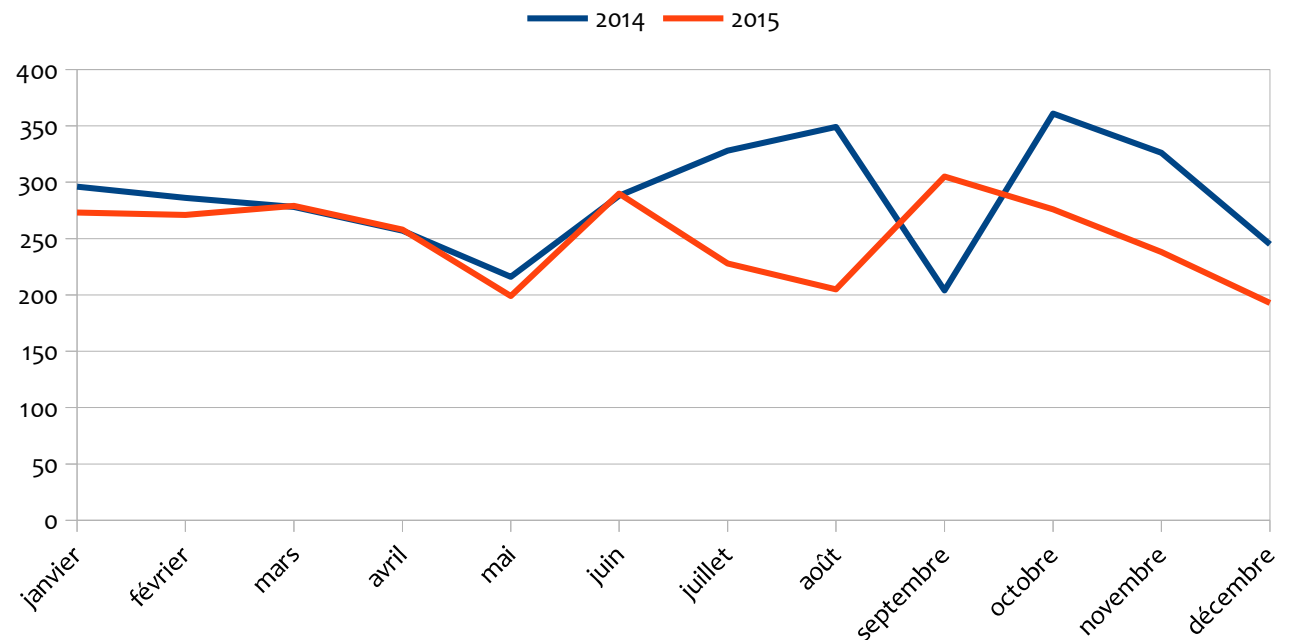
Dans le tableau ci-dessus, on peut constater une légère baisse par rapport à l'année 2014 des demandes d'interventions, résultant d'actions préventives des agents Allo-Martigues.

Les demandes émanant des habitants représentent quasiment la même proportion en 2015 au regard de 2014.

Evolution mensuelle des demandes d'interventions

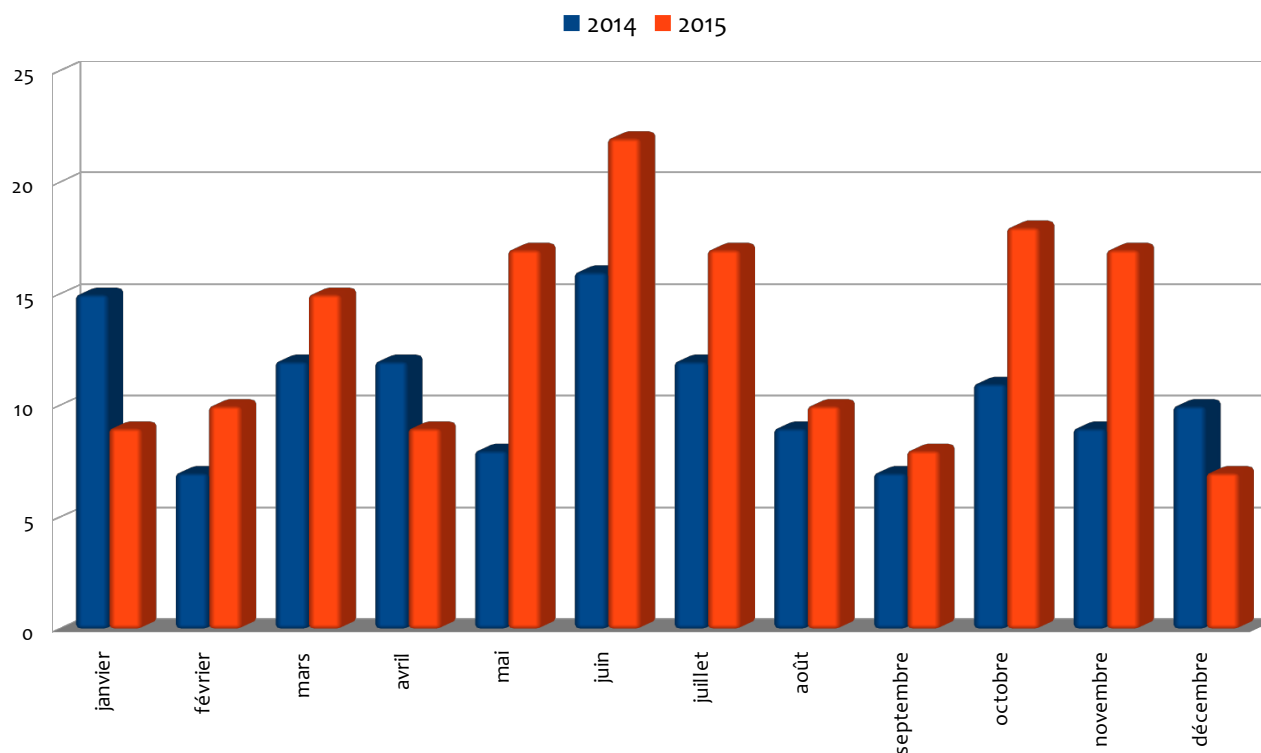
Années 2014 & 2015

	2014	2015
janvier	296	273
février	286	271
mars	278	279
avril	257	258
mai	216	199
juin	288	290
juillet	328	228
août	349	205
septembre	204	305
octobre	361	276
novembre	326	238
décembre	245	193
TOTAL	3434	3015
Moyenne	2014	2015
	286,2	251,3



Demandes d'interventions par e-mail

	2014	2015
janvier	15	9
février	7	10
mars	12	15
avril	12	9
mai	8	17
juin	16	22
juillet	12	17
août	9	10
septembre	7	8
octobre	11	18
novembre	9	17
décembre	10	7
TOTAL	128	159

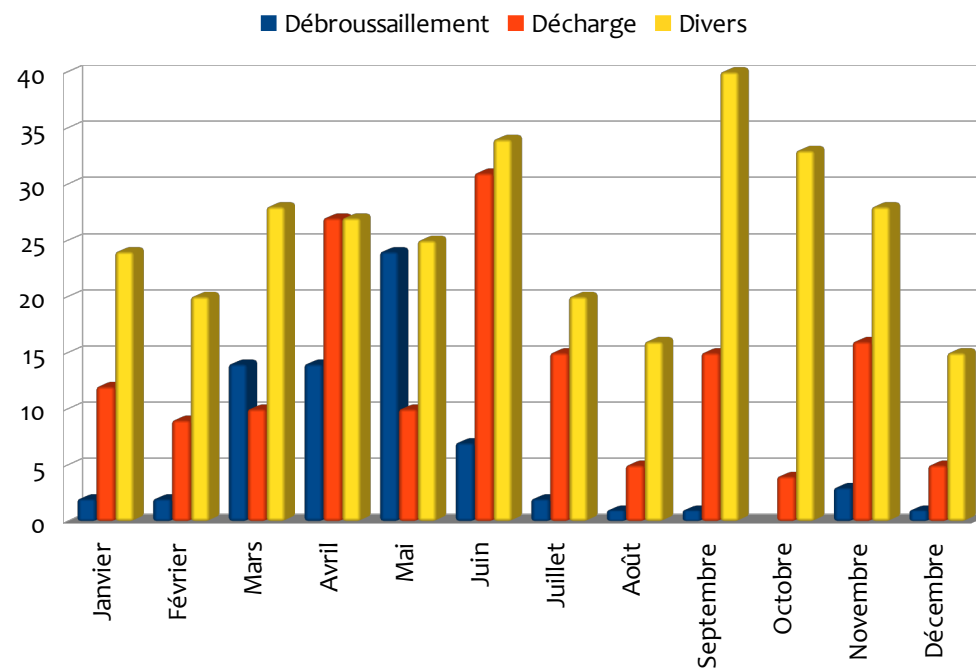


A l'étude du tableau et du diagramme ci-dessus, on constate qu'il y a eu une hausse du nombre de signalements par e-mail au cours de l'année 2015. Au cours de l'année 2015, les signalements via le site internet ont été réguliers.

Appels sans fiches

Les **appels sans fiche**, au nombre de **540**, 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 téléphone 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	2	12	24	38
Février	2	9	20	31
Mars	14	10	28	52
Avril	14	27	27	68
Mai	24	10	25	59
Juin	7	31	34	72
Juillet	2	15	20	37
Août	1	5	16	22
Septembre	1	15	40	56
Octobre	0	4	33	37
Novembre	3	16	28	47
Décembre	1	5	15	21
	71	159	310	540

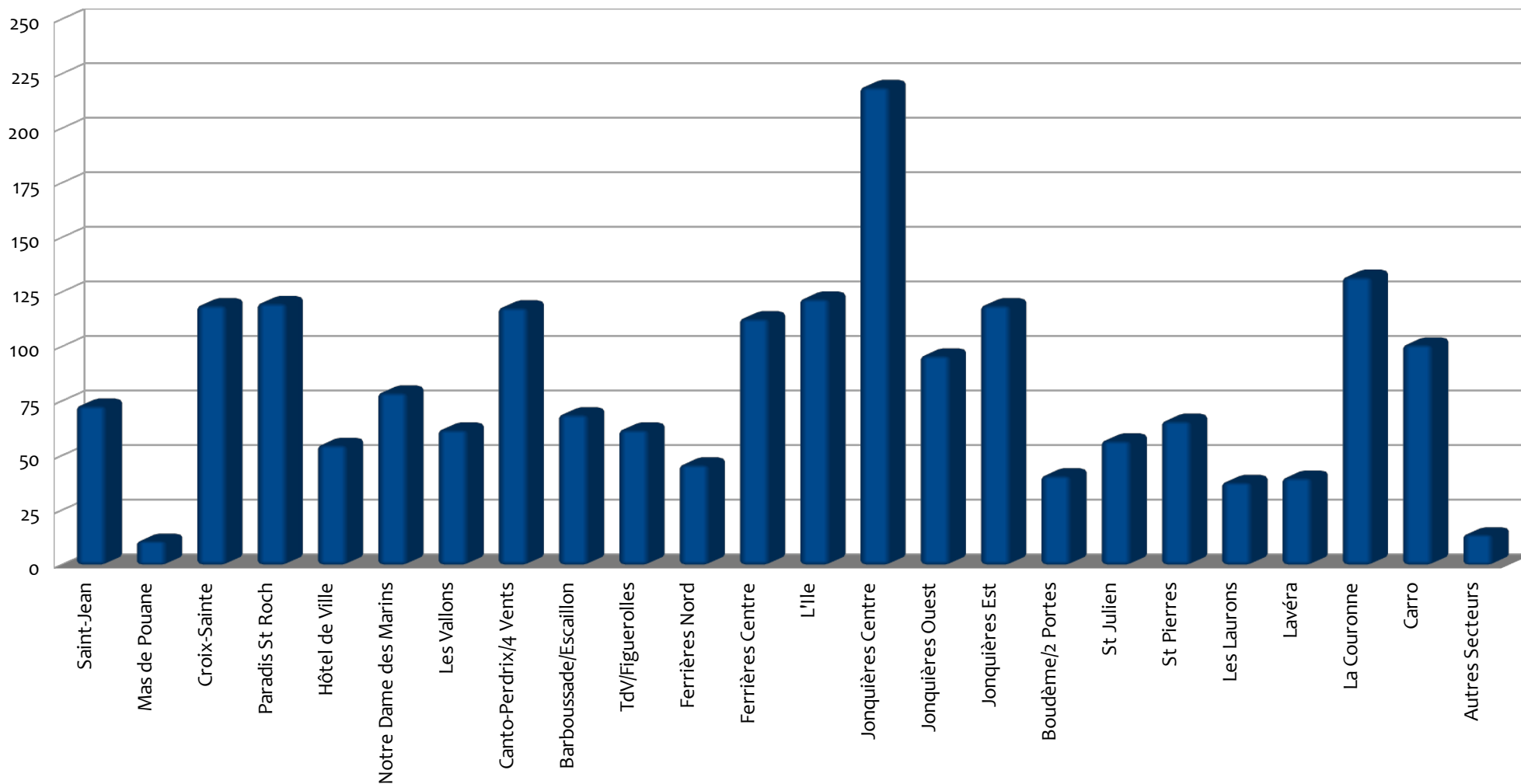


Répartition des appels par quartiers

Le tableau ci-dessous fait état des signalements uniquement des habitants, Élus, services ou associations. 1972 demandes d'interventions ont été transmises et traitées.

	TOTAL QUARTIERS
SAINT-JEAN	73
MAS DE POUANE	11
CROIX-SAINTE	119
PARADIS SAINT-RÔCH	120
Hôtel DE VILLE	55
NOTRE DAME DES MARINS	79
LES VALLONS	62
CANTO-PERDRIX/4 VENTS	118
BARBOUSSADE/ESCAILLON	69
TOURET DE VALLIER/FIGUEROLLES	62
FERRIERES NORD	46
FERRIERES CENTRE	113
L'ILE	122
JONQUIERES CENTRE	219
JONQUIERES OUEST	96
JONQUIERES EST	119
BOUDEME/LES 2 PORTES	41
ST-JULIEN	57
ST-PIERRE	66
LES LAURONS	38
LAVERA	40
LA COURONNE	132
CARRO	101
Autres Secteurs (Port de Bouc, St Mitre, Autoroute)	14
TOTAL	1972

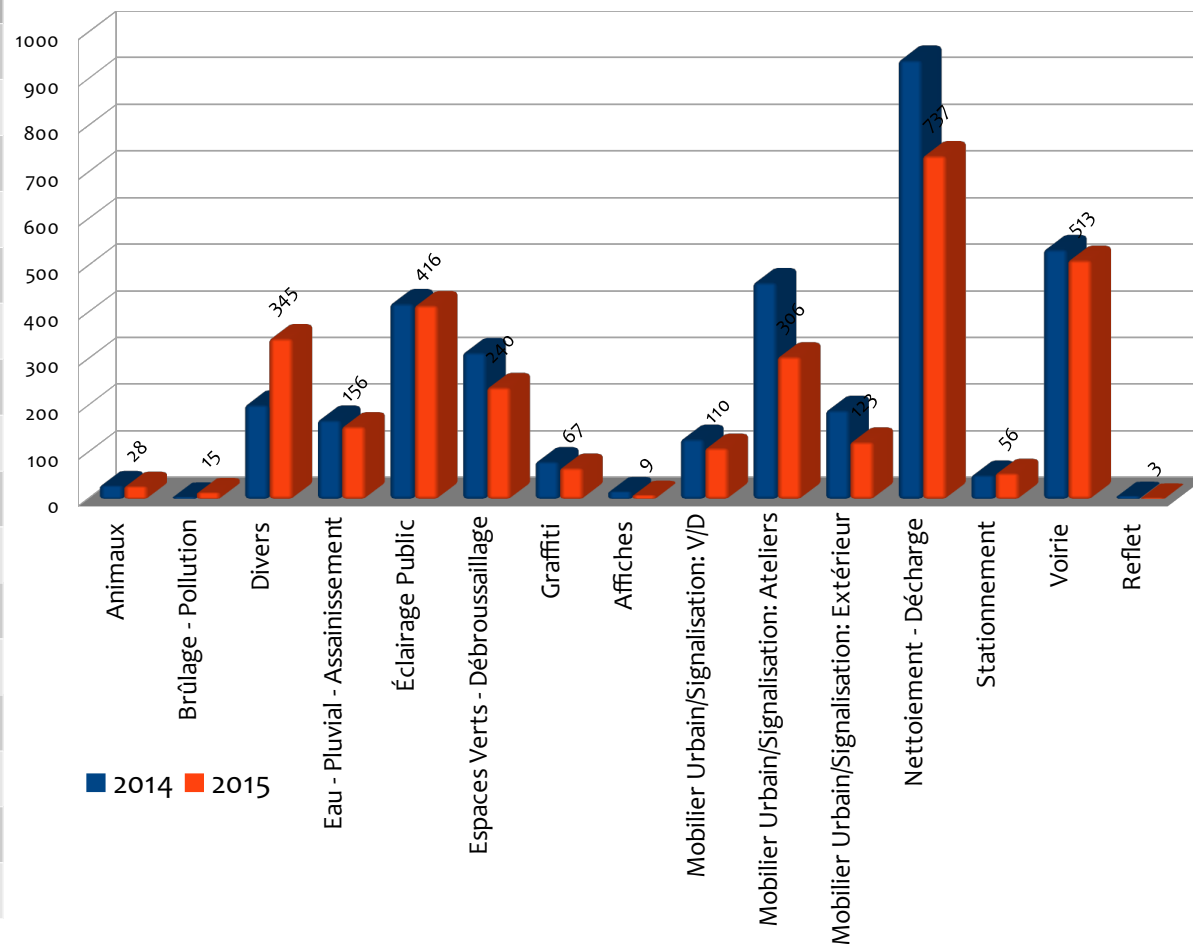
Répartition des appels par quartiers



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

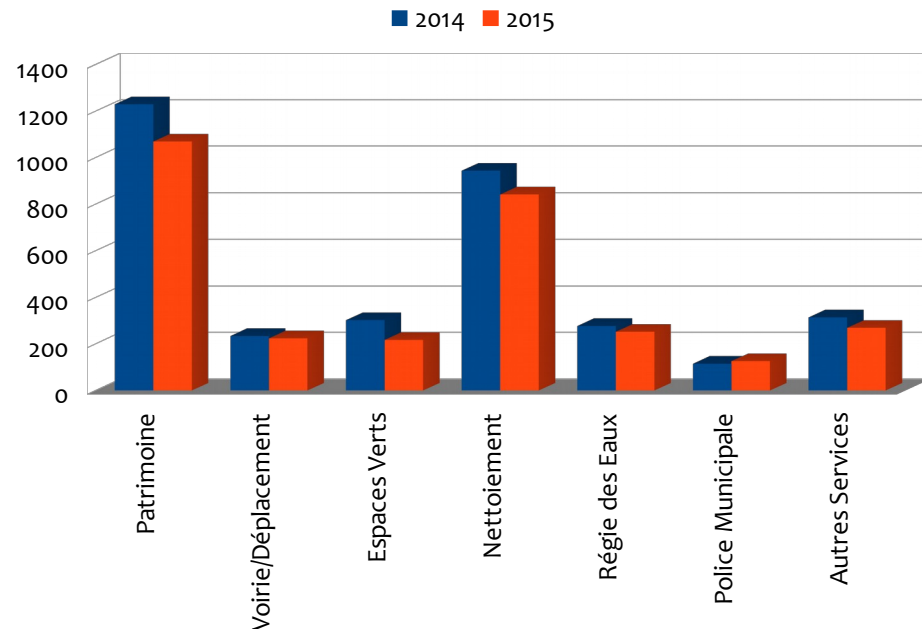
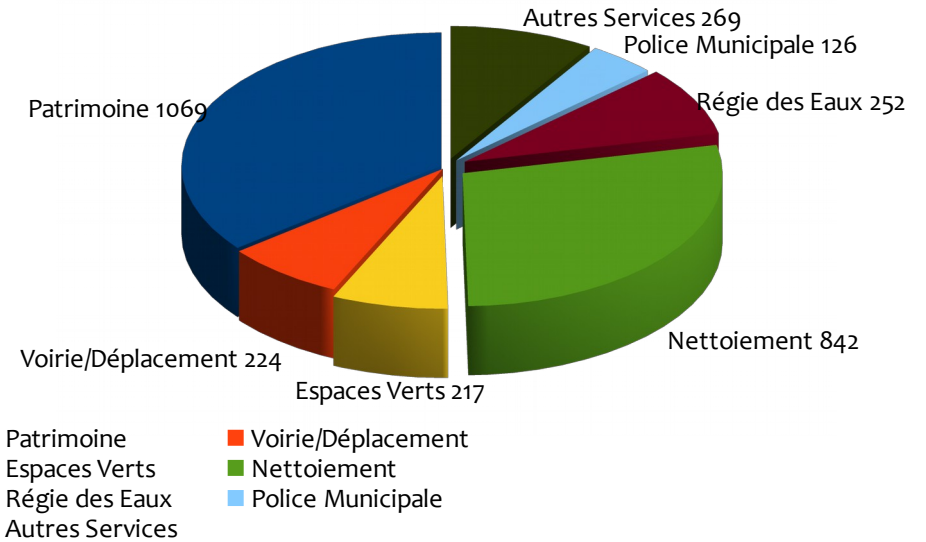
Nature	2014	2015
Animaux	30	28
Brûlage - Pollution	5	15
Divers	203	345
Eau - Pluvial - Assainissement	170	156
Éclairage Public	420	416
Espaces Verts - Débroussaillage	315	240
Graffiti	81	67
Affiches	17	9
Mobilier Urbain/Signalisation: Voirie/Déplac.	129	110
Mobilier Urbain/Signalisation: Ateliers	465	306
Mobilier Urbain/Signalisation: Services Ext.	191	123
Nettoiemnt - Décharge	942	737
Stationnement	52	56
Voirie	536	513
Reflet	7	3
TOTAL	3563	3124



Dans le tableau et le graphique ci-dessus, il apparaît que les signalements concernant des problèmes de nettoyage, de voirie et de mobilier urbain sont les plus importants pour cette année encore. On notera tout de même une baisse non négligeable des signalements concernant les demandes de nettoyage, ceci dû certainement à un travail de prévention du service Nettoiemnt. L'augmentation des signalements dits "divers" s'explique par de nouvelles demandes (concernant l'environnement) dues à la prise de fonction de Mme ROTOLO (depuis Juillet 2015).

Répartition des demandes par service

	2014	2015	Evolution
Patrimoine	1229	1069	-15%
Voirie/Déplacement	234	224	-4%
Espaces Verts	302	217	-39%
Nettoient	944	842	-12%
Régie des Eaux	277	252	-10%
Police Municipale	115	126	9%
Autres Services	314	269	-17%
TOTAL	3415	2999	-14%



On constate ici que, comme les années précédentes, les services les plus sollicités sont les Ateliers Municipaux et le service du Nettoient. 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.	Reflet	Animaux	Total
SAINT JEAN	26	1	0	9	21	4	9	4	5	16	0	0	12	0	1	108
MAS DE POUANE	6	0	0	1	6	0	1	0	1	2	1	0	1	0	0	19
CROIX SAINTE	68	5	1	20	32	10	19	8	11	35	5	3	18	0	2	237
PARADIS SAINT ROCH	31	1	0	14	28	5	23	3	8	15	2	1	9	0	0	140
HOTEL DE VILLE	27	1	0	8	7	5	20	2	3	34	2	0	20	0	1	130
NdM	26	4	0	7	21	4	16	4	7	13	2	0	16	0	3	123
LES VALLONS	15	1	0	9	24	0	7	5	2	17	1	0	8	0	0	89
Canto-Perdrix/ 4 Vents	36	11	0	13	30	9	16	5	1	13	4	0	19	0	0	157
Barboussade/ Escaillon	22	1	0	18	12	6	4	2	2	14	1	1	8	1	1	93
T.d.V./FIGUEROLLES	21	1	0	14	16	5	9	9	4	13	1	0	9	1	2	105
FERRIERES NORD	19	1	0	9	5	0	11	1	0	11	2	0	7	0	4	70
FERRIERES CENTRE	43	6	1	8	16	9	38	10	7	38	10	0	32	0	0	218
L'ILE	39	2	3	3	21	7	20	2	12	25	3	0	32	0	2	171
JONQUIERES CENTRE	95	3	1	10	19	17	39	11	10	59	4	1	55	0	3	327
JONQUIERES OUEST	58	3	0	20	13	19	18	5	6	37	7	2	12	1	3	204
JONQUIERES EST	71	2	0	15	16	14	8	2	3	21	1	0	18	0	3	174
BOUDEME/2 Portes	10	9	1	7	11	1	6	2	3	5	0	0	5	0	0	60
SAINT JULIEN	15	2	0	4	10	4	6	2	8	17	0	0	5	0	0	73
SAINT PIERRE	27	6	0	21	13	8	7	7	7	28	0	0	8	0	1	133
LES LAURONS	12	2	1	4	19	1	3	6	6	13	1	1	2	0	0	71
LAVERA	14	0	0	5	13	5	4	2	1	9	1	0	4	0	0	58
LA COURONNE	34	4	1	12	33	7	9	6	12	38	3	3	24	0	1	187
CARRO	15	1	0	8	25	13	11	12	3	37	3	0	19	0	1	148
EXTERIEURS	3	0	0	0	5	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	14
TOTAL 2015	733	67	9	239	416	156	304	110	123	510	54	12	345	3	28	3 109

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 des dysfonctionnements ou dégradations sur le domaine communal.

Il s'agit là d'un travail de prévention au niveau du cadre de vie. 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:

- ✚ 449 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 (30 pour l'année 2015), suite à un constat, au signalement d'un service, ou d'un riverain,
- ✚ 66 mises en sécurité (bornes à incendie, boîtier Télécoms, Numéricable, ou EDF),
- ✚ 59 enlèvements d'affichage sauvage,
- ✚ Plusieurs campagnes d'information préventive concernant les termites (50 à 60 courriers déposés dans les boîtes aux lettres).

Au cours de l'année, des réunions bi-mensuelles sont organisées. Ainsi, 19 réunions ont eu lieu en 2015 au cours desquelles un état des lieux sur l'avancement des signalements est fait avec les différents services de « terrain ». Ces réunions peuvent avoir également pour but de clarifier certaines demandes, les dialogues entre les techniciens autour de la table de réunions contribuent à cela.

Le site de la Ville de Martigues propose un lien vers Allo-Martigues, afin de présenter les différentes missions du service. Les administrés ont la possibilité de consulter ou télécharger sur le site de la Ville de Martigues le calendrier de passage des objets volumineux, de s'informer sur les nuisances d'ordre environnemental et d'effectuer un signalement ou une demande de renseignement via le formulaire en ligne.

CONCLUSION

- ✚ Depuis le 1^{er} juillet 2015, les missions relatives aux pouvoirs de police du Maire en matière de nuisances et pollutions environnementales ont été transférées à la Ville de Martigues et sont assurées par Anne-Laure ROTOLO (auparavant CAPM service Écologie Urbaine) en tant que responsable du service Allo-Martigues. Ainsi, de nouvelles missions incombent à présent au service :
 - Information préventive sur les termites,
 - Suivi enlèvements dépôts sauvages d'amiante et décharges sauvages,
 - Information et suivi régulation population de chats errants,
 - Suivi de la qualité des eaux de baignade,
 - Suivi du balisage maritime
- ✚ Les signalements observés par l'équipe Allo-Martigues sont au nombre de 1043 fiches
- ✚ Les appels des riverains, associations, et commerçants représentent 1448 appels
- ✚ Les Élus et services de la Ville 239 appels
- ✚ Les services extérieurs tels que les bailleurs, les maisons de quartiers, et autres organismes, ont effectués 61 demandes.
- ✚ Cette année, le service Développement des Quartiers a transmis par mail 224 demandes d'interventions.
- ✚ Les interventions les plus fréquentes demeurent:
 - Les demandes de Nettoyement: 813 (nettoyement, graffitis, et affichages sauvages),
 - Les divers mobiliers urbains: 539 (Ateliers, Voirie/Déplacement, et autres confondus),
 - Les divers interventions de Voirie: 513
- ✚ Les services les plus sollicités, comme les années précédentes, sont les Ateliers Municipaux et le service du Nettoyement
- ✚ En page 9 (répartition des signalements par nature), la différence du nombre total pour l'année 2014 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.