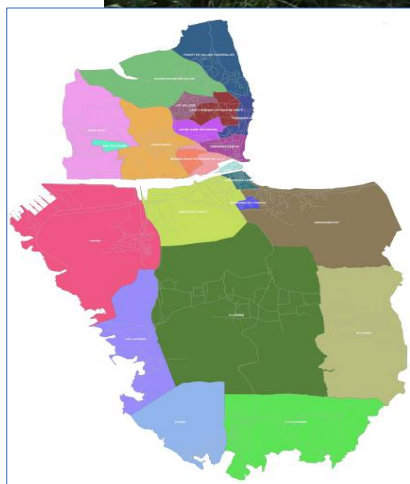


BILAN ALLO-MARTIGUES 2016



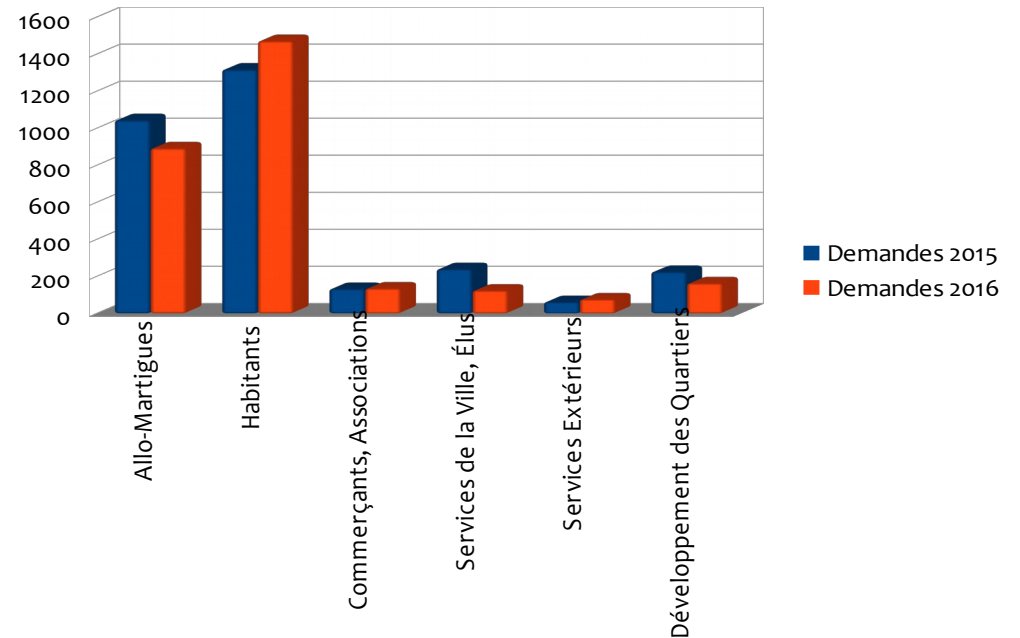
Direction Générale des Services Techniques

Table des Matières

ORIGINE DES DEMANDES	3
DEMANDES D'INTERVENTIONS PAR E-MAIL	4
ÉVOLUTION MENSUELLE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS : ANNÉES 2015 & 2016	5
LES APPELS SANS FICHES	6
RÉPARTITION DES APPELS PAR QUARTIER	7
RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS PAR NATURE ANNÉE 2016	9
RÉPARTITION DES APPELS PAR SERVICE ANNÉE 2016	10
RÉPARTITION PAR QUARTIER / NATURE 2016	11
SYNTHÈSE – ALLO-MARTIGUES	12
SYNTHÈSE – NUISANCES ET POLLUTIONS	13
CONCLUSION	14

Origine des demandes

	Demandes 2015	Demandes 2016	Evolution
Allo-Martigues	1043	891	- 14,57 %
Habitants	1316	1470	11,70 %
Commerçants, Associations	132	134	1,52 %
Services de la Ville, Élus	239	123	- 48,54 %
Services Extérieurs	61	75	22,95 %
Développement des Quartiers	224	162	- 27,68 %
TOTAL	3015	2855	- 5,31 %



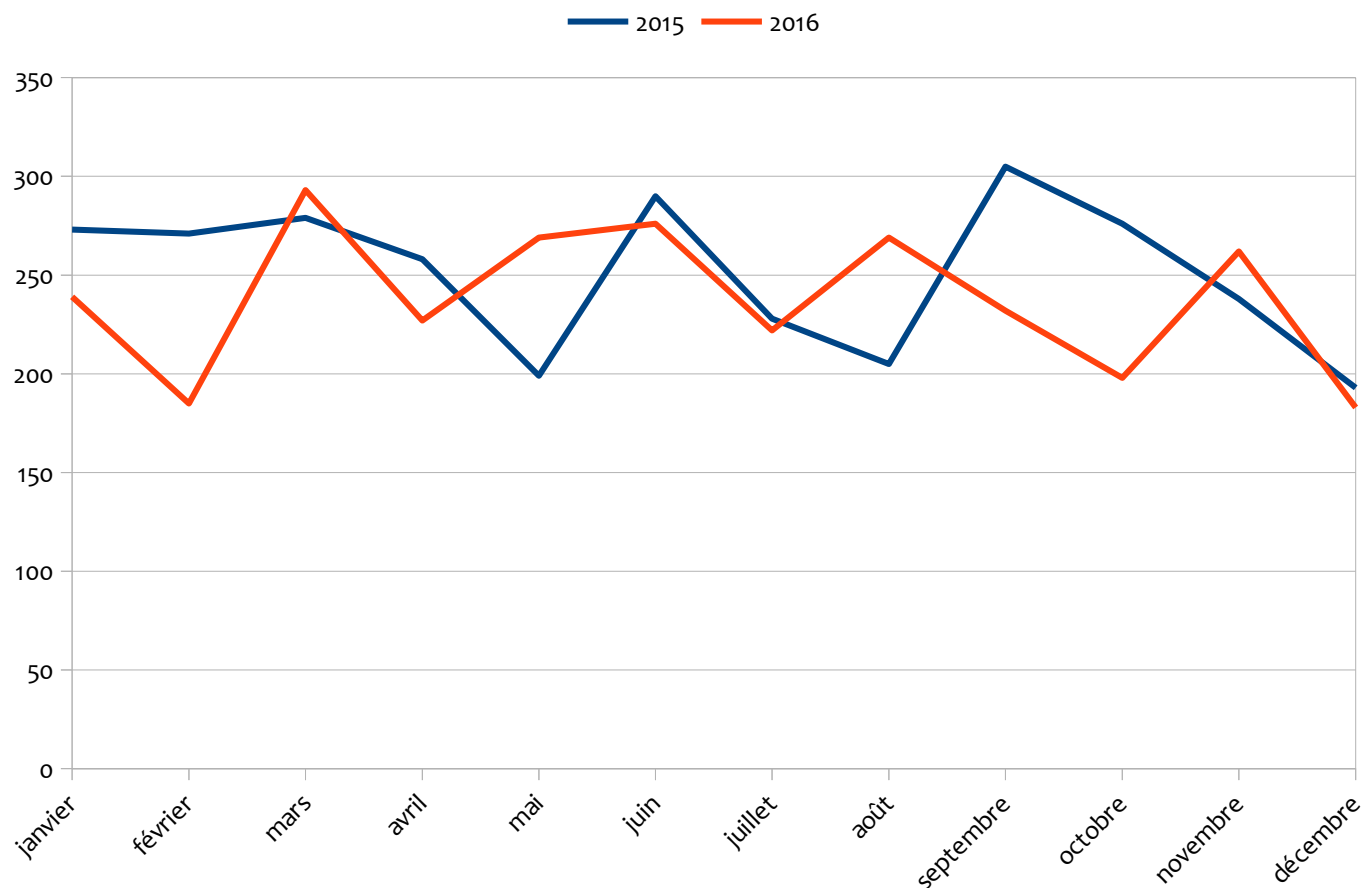
Dans le tableau ci-dessus, on peut constater une baisse par rapport à l'année 2015 des demandes d'interventions, résultant d'actions préventives des agents Allo-Martigues.

Les demandes émanant des habitants représentent une augmentation de 11,70 % en 2016.

Evolution mensuelle des demandes d'interventions

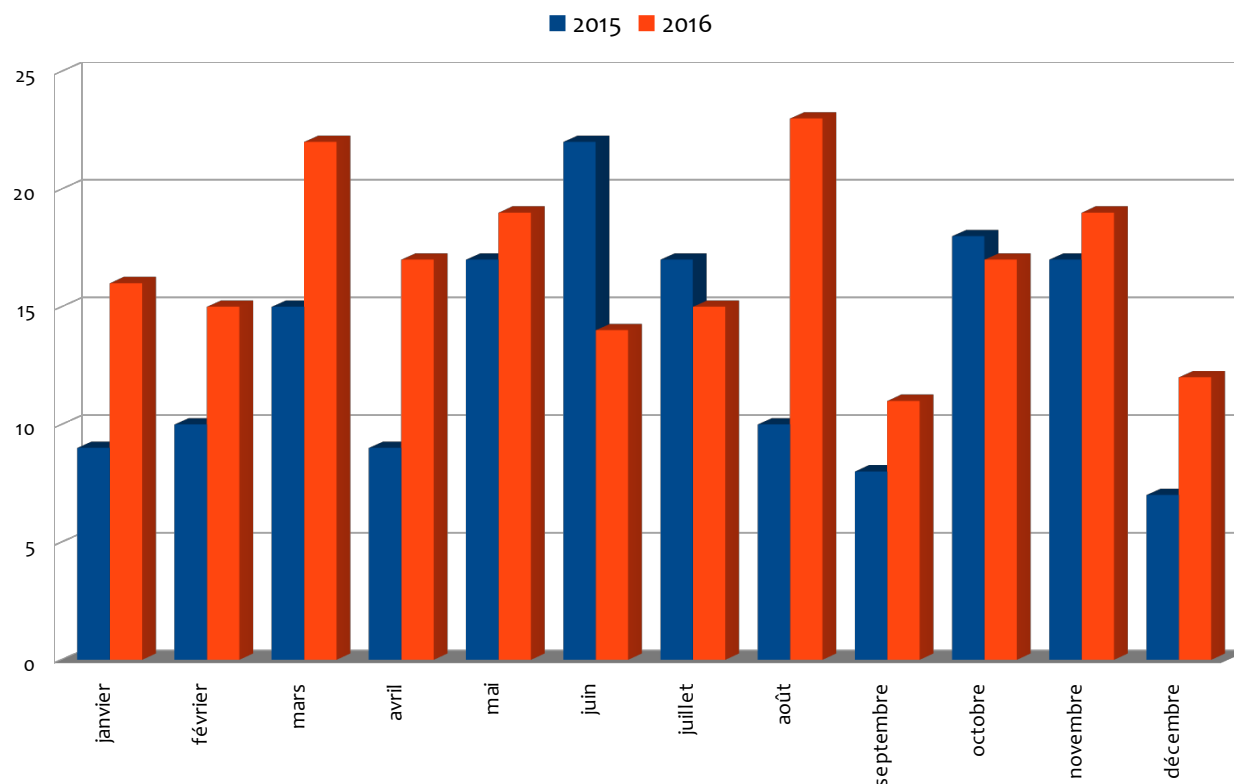
Années 2015 & 2016

	2015	2016
janvier	273	239
février	271	185
mars	279	293
avril	258	227
mai	199	269
juin	290	276
juillet	228	222
août	205	269
septembre	305	232
octobre	276	198
novembre	238	262
décembre	193	183
TOTAL	3015	2855
Moyenne	2015	2016
	251,3	237,9



Demandes d'interventions par e-mail

	2015	2016
janvier	9	16
février	10	15
mars	15	22
avril	9	17
mai	17	19
juin	22	14
juillet	17	15
août	10	23
septembre	8	11
octobre	18	17
novembre	17	19
décembre	7	12
TOTAL	159	200

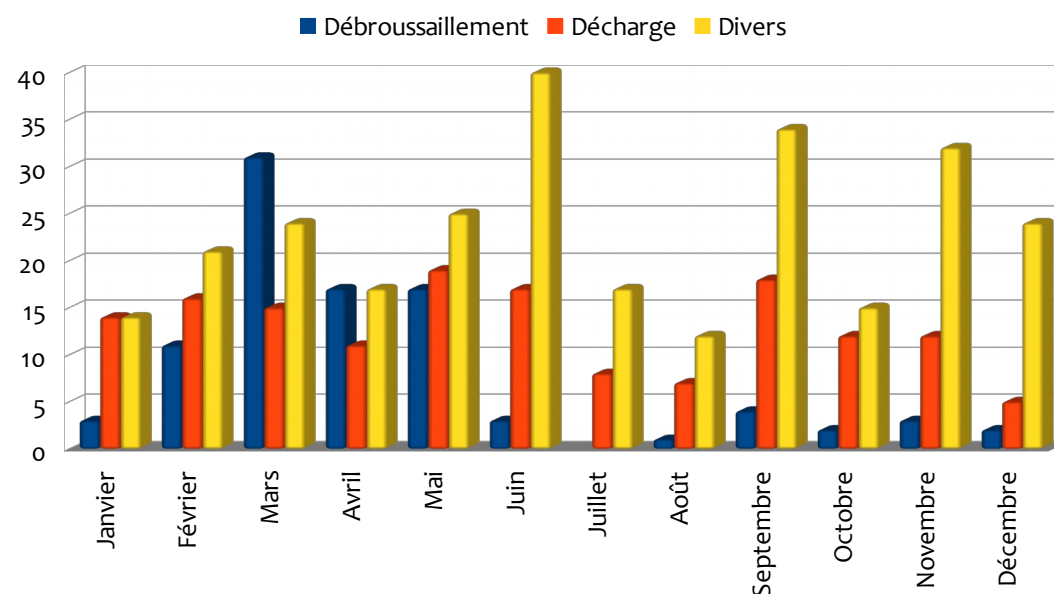


A l'étude du tableau et du diagramme ci-dessus, on constate qu'il y a eu une hausse du nombre de signalements par e-mail au cours de l'année 2016. Au cours de l'année 2016, les signalements via le site internet ont été réguliers, mais on constate une hausse significative au mois d'août 2016 par rapport à la précédente

Appels sans fiches

Les **appels sans fiche**, au nombre de **523**, 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	3	14	14	31
Février	11	16	21	48
Mars	31	15	24	70
Avril	17	11	17	45
Mai	17	19	25	61
Juin	3	17	40	60
Juillet	0	8	17	25
Août	1	7	12	20
Septembre	4	18	34	56
Octobre	2	12	15	29
Novembre	3	12	32	47
Décembre	2	5	24	31
	94	154	275	523

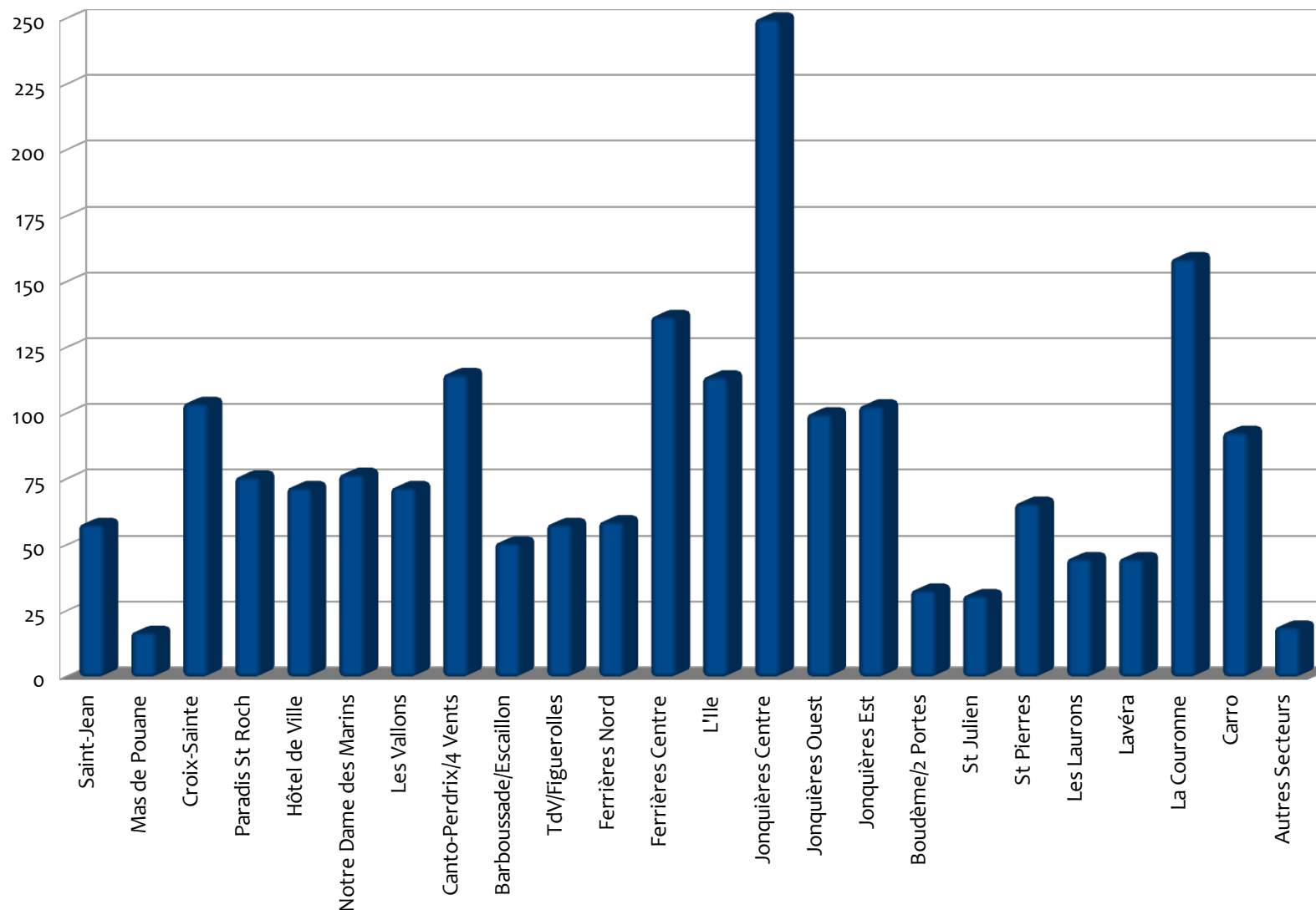


Répartition des appels par quartiers

Le tableau ci-dessous fait état des signalements uniquement des habitants, Élus, services ou associations.
1958 demandes d'interventions ont été transmises et traitées.

	TOTAL QUARTIERS
SAINT-JEAN	58
MAS DE POUANE	17
CROIX-SAINTÉ	104
PARADIS SAINT-RÔCH	76
Hôtel DE VILLE	72
NOTRE DAME DES MARINS	77
LES VALLONS	72
CANTO-PERDRIX/4 VENTS	115
BARBOUSSADE/ESCAILLON	51
TOURET DE VALLIER/FIGUEROLLES	58
FERRIERES NORD	59
FERRIERES CENTRE	137
L'ILE	114
JONQUIERES CENTRE	254
JONQUIERES OUEST	100
JONQUIERES EST	103
BOUDEME/LES 2 PORTES	33
ST-JULIEN	31
ST-PIERRE	66
LES LAURONS	45
LAVERA	45
LA COURONNE	159
CARRO	93
Autres Secteurs (Port de Bouc, St Mitre, Autoroute)	19
TOTAL	1958

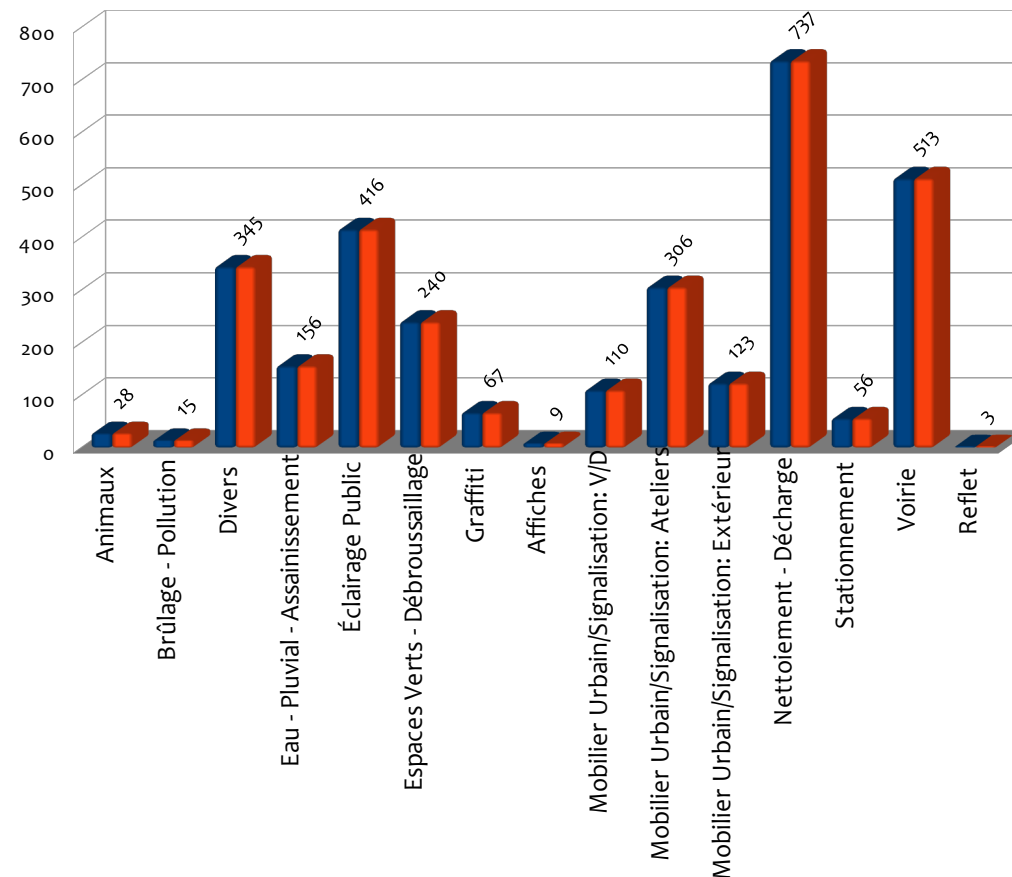
Répartition des appels par quartiers



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

Répartition des signalements par nature

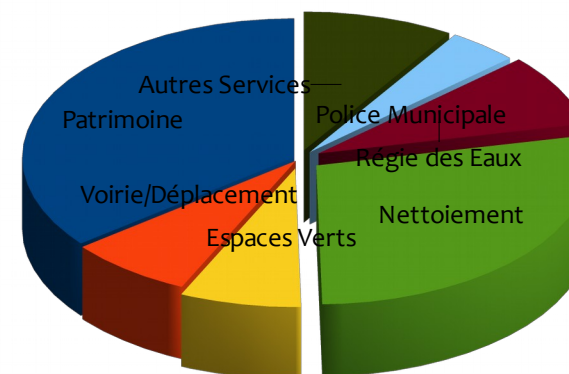
Nature	2015	2016
Animaux	28	41
Brûlage - Pollution	15	15
Divers	345	305
Eau - Pluvial - Assainissement	156	139
Éclairage Public	416	389
Espaces Verts - Débroussaillage	240	236
Graffiti	67	59
Affiches	9	6
Mobilier Urbain/Signalisation: V/D	110	121
Mobilier Urbain/Signalisation: Ateliers	306	282
Mobilier Urbain/Signalisation: Extérieur	123	150
Nettoiemement - Décharge	737	669
Stationnement	56	59
Voirie	513	471
Reflet	3	3
TOTAL	3124	2945



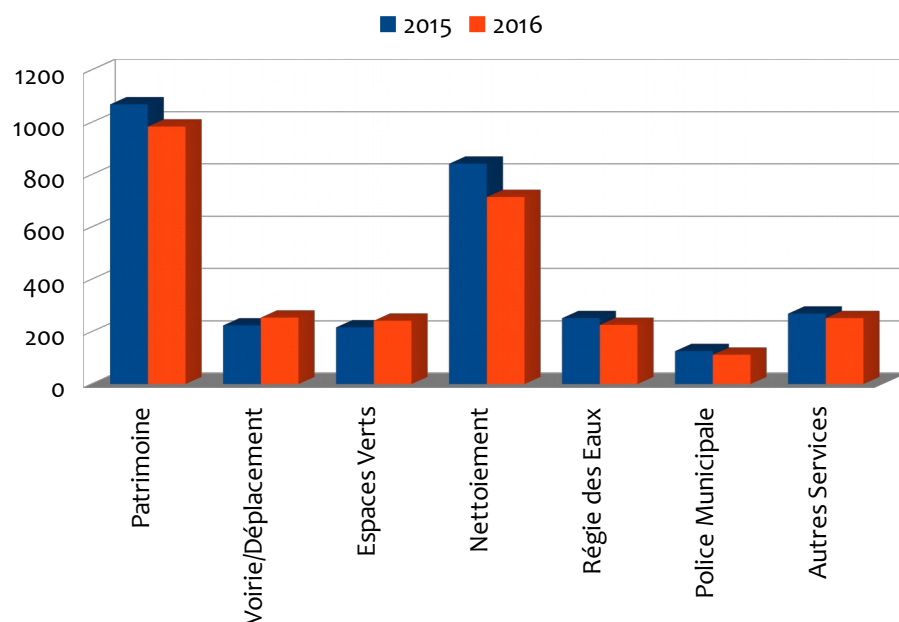
Dans le tableau et le graphique ci-dessus, il apparaît que les signalements concernant des problèmes de nettoyage, de voirie et de mobilier urbain sont sensiblement similaires à l'année 2015. On notera une baisse des signalements concernant les demandes de nettoyage cette année encore, ceci dû certainement à un travail de prévention du service Nettoiemement.

Répartition des demandes par service

	2015	2016
Patrimoine	1069	984
Voirie/Déplacement	224	254
Espaces Verts	217	242
Nettoiemement	842	715
Régie des Eaux	252	226
Police Municipale	126	112
Autres Services	269	252
TOTAL	2999	2785



■ Patrimoine
■ Voirie/Déplacement
■ Espaces Verts
■ Nettoiemement
■ Régie des Eaux
■ Police Municipale
■ Autres Services



On constate ici que, comme les années précédentes, les services les plus sollicités sont le Patrimoine et le service du Nettoiemement. On peut tout de même constater une légère baisse des signalements pour ces services cette année. Les signalements pour les autres services sont sensiblement stables par rapport à l'année 2015.

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	16	1	0	7	16	5	0	3	4	6	1	0	2	0	0	61
MAS DE POUANE	1	0	0	4	2	3	2	0	3	1	0	0	1	0	0	17
CROIX SAINTE	22	0	0	18	17	5	1	2	8	15	1	0	10	0	1	100
PARADIS SAINT ROCH	13	2	0	3	1	6	8	1	2	5	0	0	10	2	2	54
HOTEL DE VILLE	14	1	0	12	14	3	2	2	4	6	4	1	10	0	2	75
NdM	14	2	0	10	21	1	8	2	3	5	1	0	2	0	0	69
LES VALLONS	9	0	0	8	27	1	6	1	5	7	2	0	7	0	0	73
Canto-Perdrix/ 4 Vents	26	5	0	9	32	9	6	3	3	11	3	1	6	0	2	116
Barboussade/ Escailion	10	0	0	7	14	0	2	1	2	7	1	0	7	0	0	51
T.d.V./FIGUEROLLES	11	0	0	15	8	4	2	1	2	4	1	1	7	0	3	59
FERRIERES NORD	13	0	0	10	11	6	2	1	1	7	0	0	5	0	1	57
FERRIERES CENTRE	37	1	0	11	18	11	4	5	7	17	1	1	22	1	5	141
L'ILE	28	1	0	2	22	9	11	4	5	12	0	0	18	0	5	117
JONQUIERES CENTRE	80	1	0	8	19	22	25	5	11	34	4	1	43	0	5	258
JONQUIERES OUEST	14	0	0	9	17	11	10	4	4	19	3	1	11	0	1	104
JONQUIERES EST	30	0	0	12	20	5	2	7	3	17	1	1	6	0	5	109
BOUDEME/2 Portes	8	3	0	2	2	2	2	3	2	7	0	0	4	0	1	36
SAINT JULIEN	5	2	0	2	7	2	1	1	4	1	1	1	3	0	2	32
SAINT PIERRE	14	2	1	4	13	2	4	3	3	9	1	1	10	0	1	68
LES LAURONS	15	1	0	8	6	2	1	1	6	1	0	0	5	0	0	46
LAVERA	10	0	0	5	13	1	6	1	0	2	0	0	7	0	0	45
LA COURONNE	29	3	0	17	31	9	5	8	11	22	5	0	25	0	1	166
CARRO	15	0	0	10	24	7	2	2	2	10	1	0	17	0	3	93
EXTERIEURS	7	0	0	1	1	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	15
TOTAL 2016	441	25	1	194	355	126	112	61	99	225	31	9	241	3	40	1963

Synthèse - 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.

Les agents d'Allo Martigues sont chargés 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.

En 2016, le travail de prévention s'effectue à travers des tournées régulières et d'autres missions telles que:

- + 689 enquêtes menées (tournée des voiries, tournée de mobilier urbain, tournée des écarts et des centres villes),
- + 13 envoies de courriers de demandes de tailles de végétaux, suite à un constat, au signalement d'un service, ou d'un riverain,
- + 20 mises en sécurité (bornes à incendie, boîtier Télécoms, Numéricable, ou EDF),
- + 46 enlèvements d'affichage sauvage,
- + 10 campagnes d'information préventive concernant les termites (minimum 50 à 60 courriers déposés dans les boîtes aux lettres par campagne).

Au cours de l'année, des réunions bi-mensuelles sont organisées. Ainsi, 14 réunions ont eu lieu en 2016 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.

Synthèse – Nuisances-Pollutions

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, responsable du service Allo Martigues. Les agents du service sont également mobilisés pour certaines interventions comme l'information préventive sur les termites, la stérilisation des œufs de goélands et des observations visuelles sur le balisage maritime en période estivale.

- Information préventive et lutte contre les nuisibles sur le domaine public :
 - les termites (12 déclarations enregistrées et distributions de courriers d'information préventive dans les quartiers concernés (environ 600 courriers)
 - les goélands : élaboration du dossier de demande dérogation à l'article L 411-1 du code de l'Environnement pour intervenir dans le sens d'une régulation des populations de Goéland Leucophaea, pour en réduire les nuisances – Arrêté Préfectoral n°13-2016-03-21-002 signé le 21/03/2016 concernant les actions à mener par la commune de Martigues. Mise en place en partenariat avec la DRH d'une formation de 15 agents municipaux sur l'écologie du goéland et la pratique de stérilisation en période de nidification. Mise en place d'une convention avec le Centre Hospitalier de Martigues pour la gestion des goélands.
 - les rats : la campagne de dératisation des berges de l'étang n'a pas été reconduite suite au vol des boîtes appâts qui avaient été mises en place en 2015.
 - les moustiques : cotisation à l'Entente Interdépartementale de Démoustication Méditerranée (opérateur public en zones humides) : 22 455€ (25 % du coût global des traitements effectués sur Martigues) - Bilan 2015 : en milieu rural (59 passages pour une superficie traitée de 46,3 hectares) en milieu urbain (suivi du moustique « *Culex pipiens* » : surveillance 1 à 2 fois par mois toute l'année des gîtes fermés et d'avril à septembre des gîtes à ciel ouvert), 5 traitements pour un total de 590 avaloirs pluviaux traités – traitement des demandes de particuliers via le numéro indigo de l'EID
- Suivi enlèvements dépôts sauvages d'amiante (6 dépôts évacués par une société spécialisée pour un coût de 14 000 €) et d'évacuation de décharges sauvages signalées aux services Ateliers Municipaux et Nettoyement,
- Suivi du bilan du ramassage des algues de l'anse de Ferrières : 505,8 tonnes en 2016
- Information et suivi de la régulation des populations de chats errants en partenariat avec l'École du Chat de Martigues et les vétérinaires attributaires du marché public élaboré de 2016 à 2018. La campagne 2016 a représenté : 95 stérilisations, 28 castrations et 13 euthanasies pour un budget de 7 000 €. Les quartiers sur lesquels l'association l'École du Chat est le plus intervenue sont : Croix-Sainte (30 opérations), Jonquières (22), la Couronne-Carro (15) Des actions ont également été menées sur Ferrières, Figuerolles, l'Escaillon, Saint-Pierre - Saint Julien les Martigues, l'Ile, le Grès, Lavéra, Boudème et Saint Jean.
- Suivi de la qualité des eaux de baignade : 9 zones de baignade sur le littoral maritime où la qualité de l'eau est surveillée par l'Agence Régionale de Santé. 117 prélèvements sont effectués sur Martigues par le Laboratoire Départementale des Bouches du Rhône missionné par l'ARS (Agence Régionale de la Santé). Ces analyses sont affichées sur les sites de baignade. La plage des Laurons a été fermée du 13/08/16 au 14/08/2016 suite à une pollution organique. Le coût des analyses d'eau de baignade s'est élevé à 9 300€. Participation aux réunions de la Cellule de Veille Littoral pendant la saison estivale.
- Suivi du balisage maritime 35 156,63 € pour la mise en place et l'achat de matériel du balisage (184 bouées + 2,5 km de chaîne) de 9 zones de baignade ou d'activités nautiques dont 18 142,87 € pour l'installation d'un balisage écologique sur le site de Boumandariel crique Ouest
- Suivi de la convention de surveillance des plages par le SDIS13 (117 243,95€)

CONCLUSION

- + Les signalements observés par l'équipe Allo-Martigues sont au nombre de **891** fiches
- + Les appels des habitants, associations, et commerçants représentent **1604** appels
- + Les Élus et services de la Ville constituent **123** appels
- + Les services extérieurs tels que les bailleurs, les maisons de quartiers, et autres organismes, ont effectués **75** demandes.
- + Cette année, le service Développement des Quartiers a transmis par mail (ou appels directs) **162** demandes d'interventions.
- + Les interventions les plus fréquentes demeurent:
 - Les demandes de Nettoyement: **715** (nettoyement, graffitis et affichages sauvages),
 - Les divers mobiliers urbains: **553** (Ateliers, Voirie/Déplacement et autres confondus),
 - Les diverses interventions de Voirie: **471**
- + Les services les plus sollicités, comme les années précédentes, sont les Ateliers Municipaux et le service du Nettoyement, on constate toutefois une baisse de -8 % pour le service Patrimoine et de -15 % pour le service Nettoyement.
- + En page 9 (répartition des signalements par nature), la différence du nombre total pour l'année 2016 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.
- + Les demandes via le Numéro Vert ou le formulaire internet concernant des nuisances environnementales ont été suivies en interne (demandes de renseignements sur les termites, demandes de mesures de champs électromagnétiques, demandes sur la lutte contre les goélands, les pigeons, les rats, les moustiques), demandes sur la gestion des chat errants, etc. Par conséquent, le nombre quantifié d'appels n'est pas exhaustif.