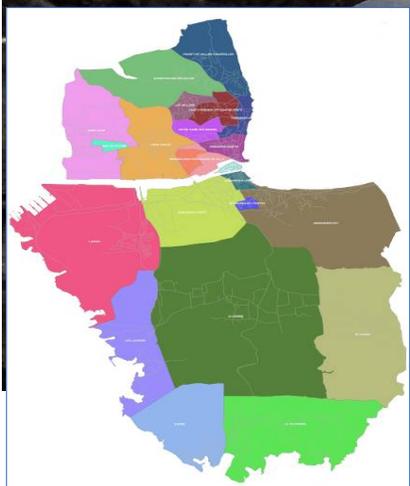


BILAN ALLO-MARTIGUES 2017



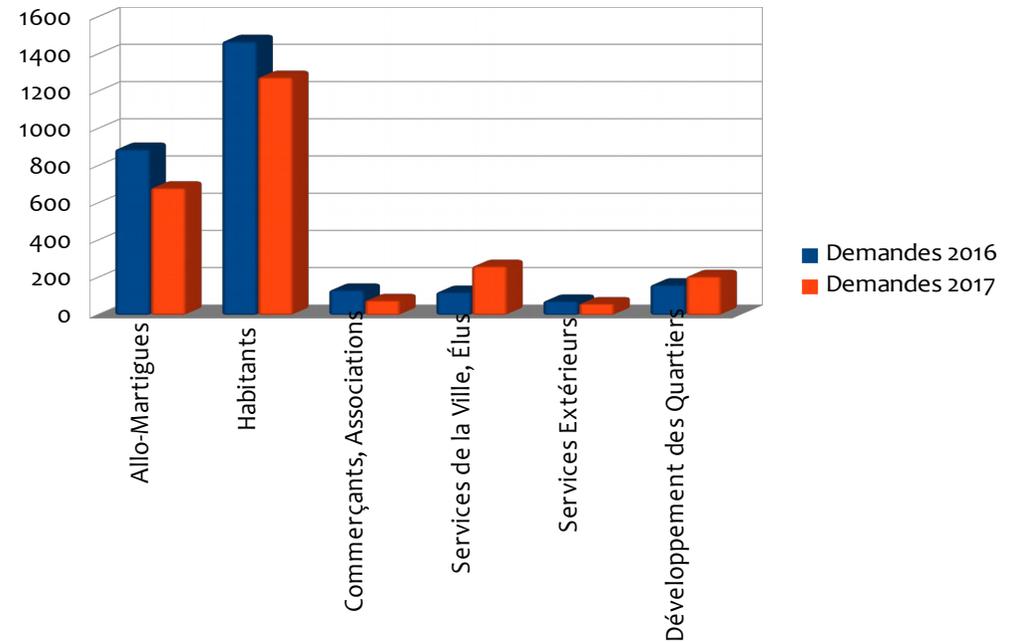
Direction Générale des Services Techniques

Table des Matières

ORIGINE DES DEMANDES	3
DEMANDES D'INTERVENTIONS PAR E-MAIL	4
ÉVOLUTION MENSUELLE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS : ANNÉES 2016 & 2017	5
LES APPELS SANS FICHES	6
RÉPARTITION DES APPELS PAR QUARTIER	7
RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS PAR NATURE ANNÉE 2017	9
RÉPARTITION DES APPELS PAR SERVICE ANNÉE 2017	10
RÉPARTITION PAR QUARTIER / NATURE 2017	11
SYNTHÈSE – LA CELLULE ALLO-MARTIGUES	12
SYNTHÈSE – CELLULE NUISANCES-POLLUTIONS	13
CONCLUSION	14

Origine des demandes

	Demande 2016	Demandes 2017
Allo-Martigues	891	683
Habitants	1470	1277
Commerçants, Associations	134	78
Services de la Ville, Élus	123	262
Services Extérieurs	75	61
Développement des Quartiers	162	207
TOTAL	2855	2568

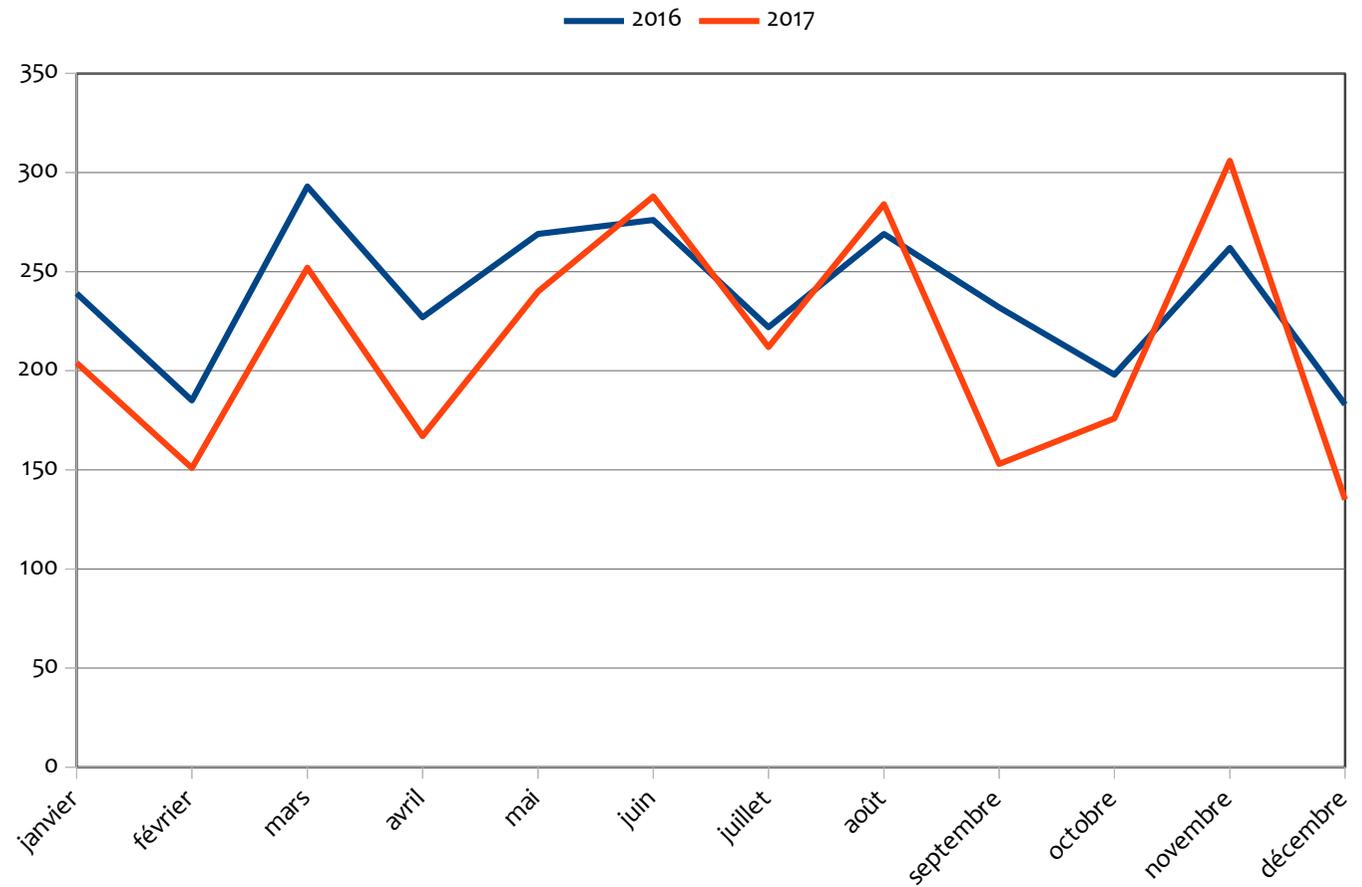


Dans le tableau ci-dessus, on peut constater une baisse par rapport à l'année 2016 des demandes d'interventions, résultant d'actions préventives des agents Allo-Martigues

Evolution mensuelle des demandes d'interventions

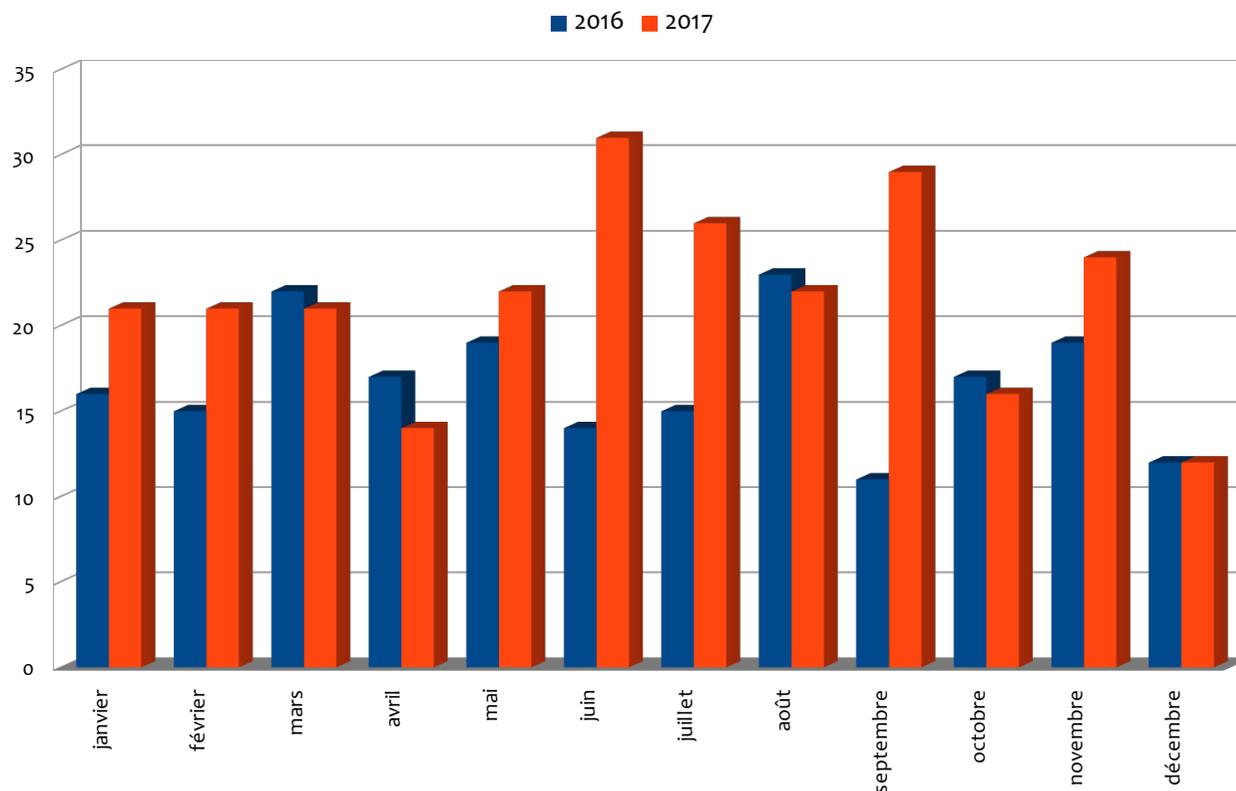
Années 2016 & 2017

	2016	2017
janvier	239	204
février	185	151
mars	293	252
avril	227	167
mai	269	240
juin	276	288
juillet	222	212
août	269	284
septembre	232	153
octobre	198	176
novembre	262	306
décembre	183	135
TOTAL	2855	2568
Moyenne	2016	2017
	237,9	214,0



Demandes d'interventions par e-mail

	2016	2017
janvier	16	21
février	15	21
mars	22	21
avril	17	14
mai	19	22
juin	14	31
juillet	15	26
août	23	22
septembre	11	29
octobre	17	16
novembre	19	24
décembre	12	12
TOTAL	200	259

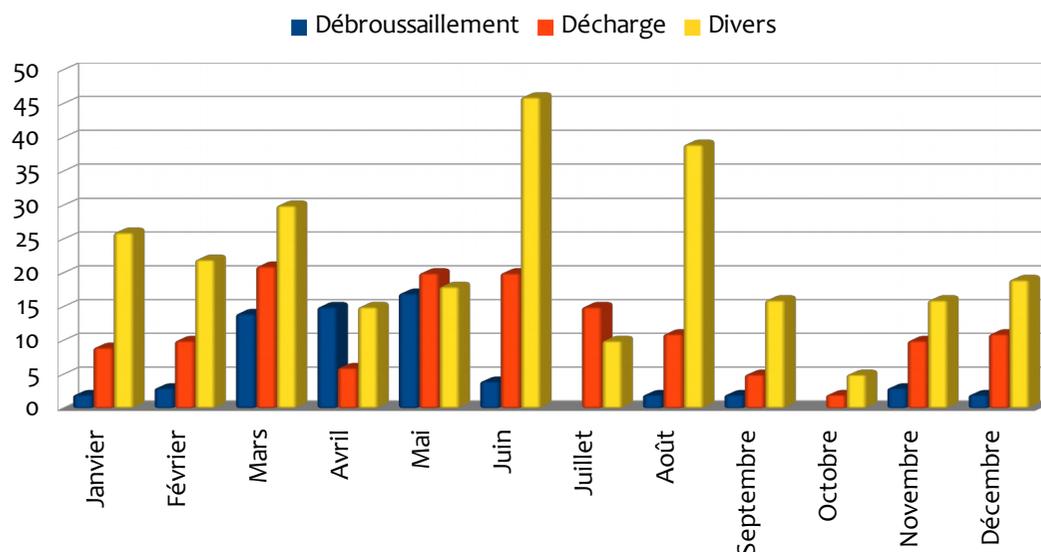


A l'étude du tableau et du diagramme ci-dessus, on constate qu'il y a eu une hausse du nombre de signalements par e-mail au cours de l'année 2017. Au cours de l'année 2017, les signalements via le site internet ont été réguliers, mais on constate une hausse significative des mois de juin et septembre par rapport à la précédente

Appels sans fiches

Les **appels sans fiche**, au nombre de **466**, 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	9	26	37
Février	3	10	22	35
Mars	14	21	30	65
Avril	15	6	15	36
Mai	17	20	18	55
Juin	4	20	46	70
Juillet	0	15	10	25
Août	2	11	39	52
Septembre	2	5	16	23
Octobre	0	2	5	7
Novembre	3	10	16	29
Décembre	2	11	19	32
	64	140	262	466

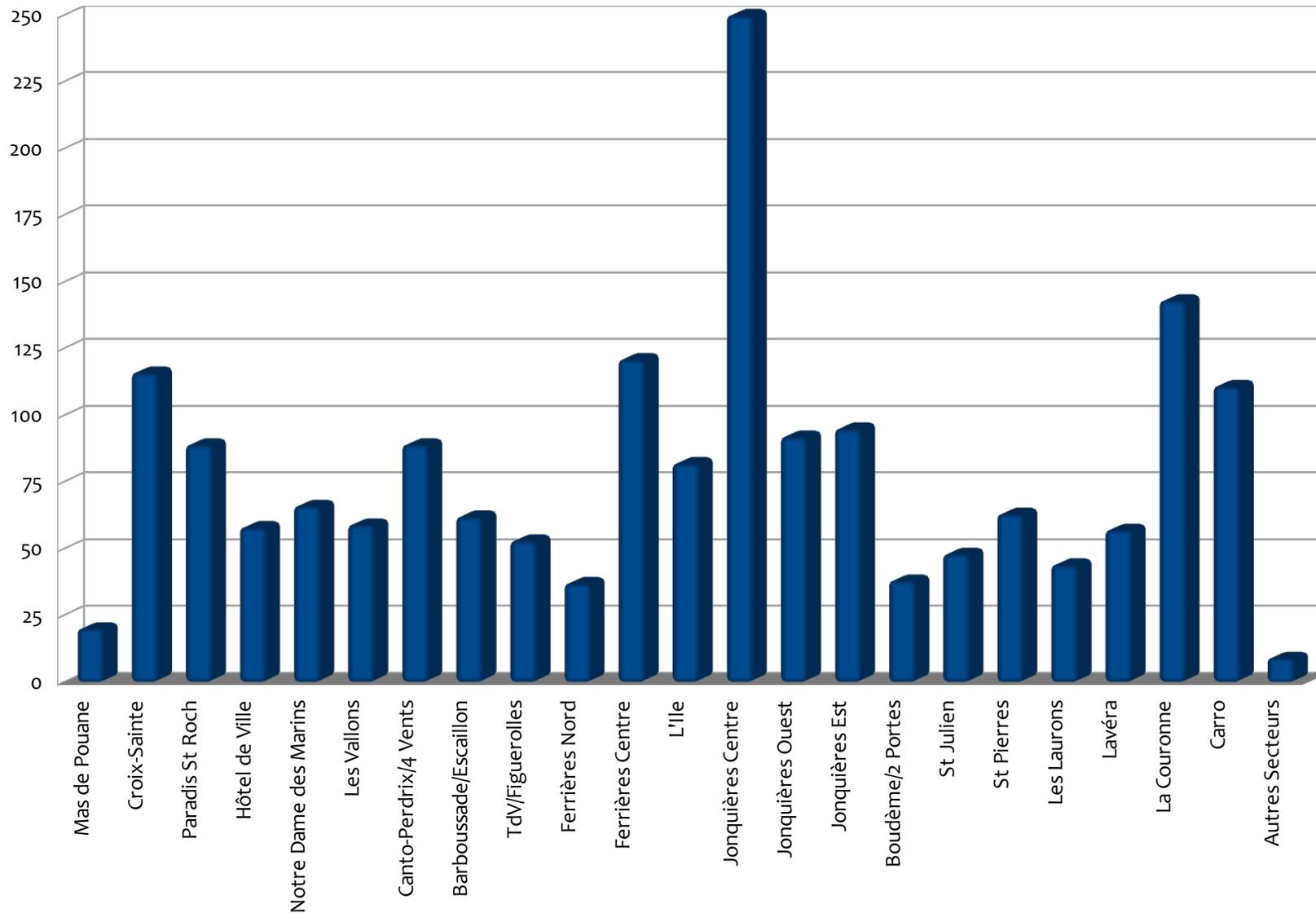


Répartition des appels par quartiers

Le tableau ci-dessous fait état des signalements uniquement des habitants, Élus, services ou associations. 1870 demandes d'interventions ont été transmises et traitées.

	TOTAL QUARTIERS
Saint-Jean	61
Mas de Pouane	20
Croix-Sainte	116
Paradis St Roch	89
Hôtel de Ville	58
Notre Dame des Marins	66
Les Vallons	59
Canto-Perdrix/4 Vents	89
Barboussade/Escaillon	62
TdV/Figuerolles	53
Ferrières Nord	37
Ferrières Centre	121
L'Ile	82
Jonquières Centre	257
Jonquières Ouest	92
Jonquières Est	95
Boudème/2 Portes	38
St Julien	48
St Pierres	63
Les Laurons	44
Lavéra	57
La Couronne	143
Carro	111
Autres Secteurs	9
TOTAL	1870

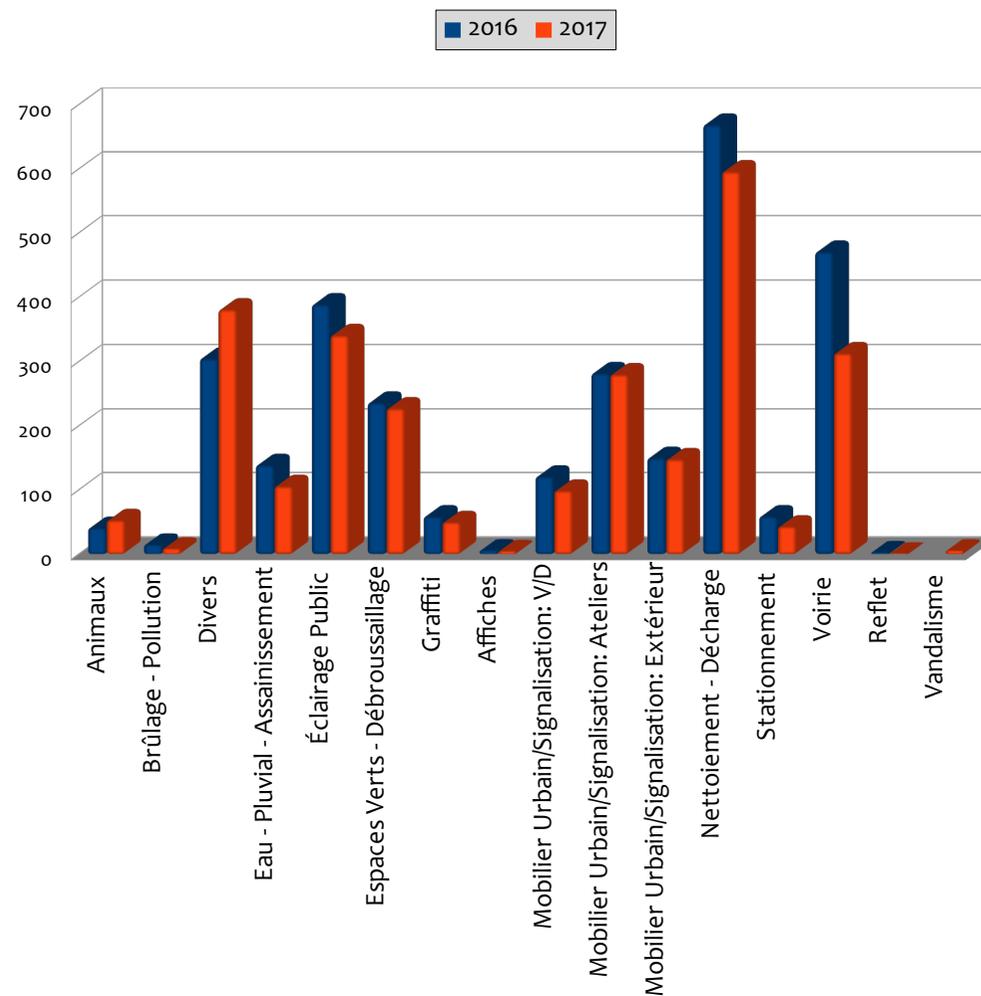
Répartition des appels par quartiers



Dans le diagramme ci-dessus, il apparaît nettement que le quartier de Jonquières Centre fait l'objet de plus de signalements.

Répartition des signalements par nature

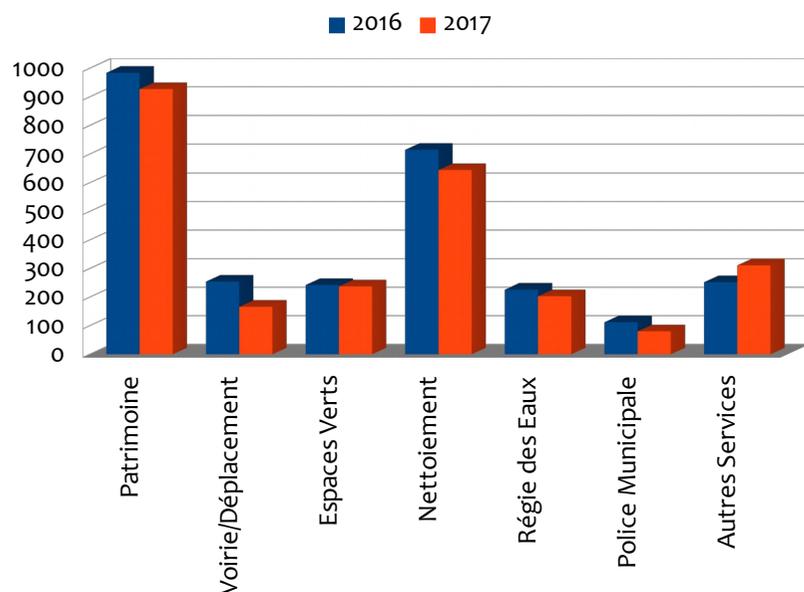
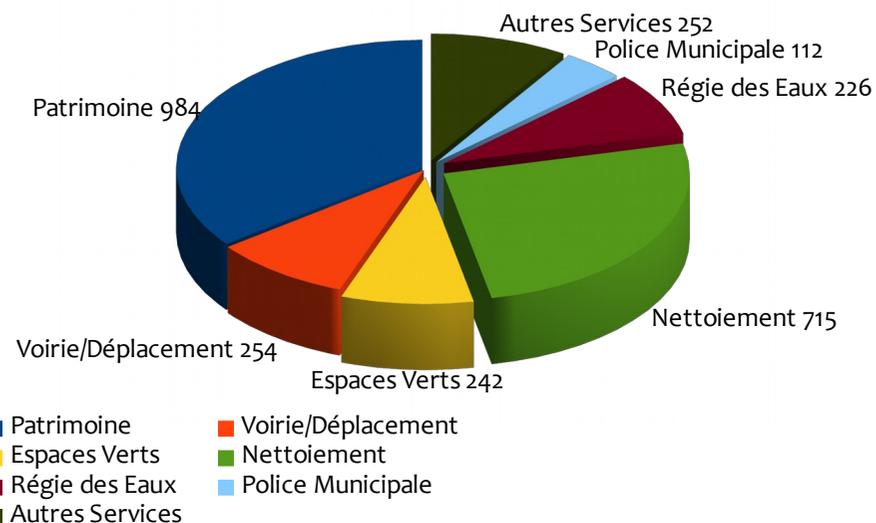
Nature	2016	2017
Animaux	41	53
Brûlage - Pollution	15	9
Divers	305	381
Eau - Pluvial - Assainissement	139	106
Éclairage Public	389	341
Espaces Verts - Débroussaillage	236	227
Graffiti	59	50
Affiches	6	5
Mobilier Urbain/Signalisation: V/D	121	99
Mobilier Urbain/Signalisation: Ateliers	282	280
Mobilier Urbain/Signalisation: Extérieur	150	148
Nettoiemement - Décharge	669	596
Stationnement	59	43
Voirie	471	313
Refllet	3	1
Vandalisme	0	6
TOTAL	2945	2652



Dans le tableau et le graphique ci-dessus, il apparaît que les signalements concernant des problèmes de nettoyage, de voirie et d'éclairage public sont sensiblement similaires à l'année 2016. On notera une baisse des signalements concernant les demandes de nettoyage cette année encore, ceci dû certainement à un travail de prévention du service Nettoyement.

Répartition des demandes par service

	2016	2017	Evolution
Patrimoine	984	927	-6%
Voirie/Déplacement	254	166	-53%
Espaces Verts	242	237	-2%
Nettoiemnt	715	644	-11%
Régie des Eaux	226	203	-11%
Police Municipale	112	80	-40%
Autres Services	252	311	19%
TOTAL	2785	2568	-8%



On constate ici que, comme les années précédentes, les services les plus sollicités sont le Patrimoine et le service du Nettoiemnt. 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 2016.

On notera aussi une baisse significative des demandes concernant les services Voirie/Déplacements et Police Municipale.

Le diagramme ci-contre illustre bien ces résultats.

Répartition des appels par quartiers / nature

QUARTIERS	Net. Déch.	Taggs Vandalisme	Affiches	EVF	E.P.	Eau	MU: Ateliers	MU: V/D	MU: Autres	Voirie	Station.	Brûlage Pollution	Div.	Reffet	Animaux	Total
SAINT JEAN	10	0	0	7	18	4	1	0	7	5	1	0	7	0	0	60
MAS DE POUANE	2	0	0	3	2	0	4	1	2	3	1	0	1	0	2	21
CROIX SAINTE	24	1	1	20	21	7	6	3	5	12	2	1	13	0	3	119
PARADIS SAINT ROCH	16	6	0	4	23	2	10	1	5	5	0	0	11	0	7	90
HOTEL DE VILLE	9	1	0	8	6	1	3	2	7	5	2	1	7	0	2	54
NdM	9	2	0	5	19	2	6	3	0	10	3	0	6	0	3	68
LES VALLONS	14	0	0	9	12	4	2	0	6	3	1	0	6	1	1	59
Canto-Perdrix/ 4 Vents	23	3	0	12	15	5	6	3	2	5	1	3	13	0	0	91
Barboussade/ Escaillon	11	0	0	13	13	2	2	2	4	4	1	1	11	0	1	65
T.d.V./FIGUEROLLES	9	0	0	15	4	1	3	0	1	3	1	0	16	0	0	53
FERRIERES NORD	5	0	0	7	11	1	1	0	1	7	0	0	2	0	2	37
FERRIERES CENTRE	18	0	1	17	9	7	13	9	6	14	2	0	30	0	4	130
L'ILE	18	1	0	2	16	5	7	4	1	7	1	1	21	0	2	86
JONQUIERES CENTRE	97	0	1	12	20	21	27	11	11	27	0	0	41	0	11	279
JONQUIERES OUEST	27	1	1	9	14	14	2	2	5	6	1	0	10	0	2	94
JONQUIERES EST	28	0	0	15	12	2	3	5	5	13	2	0	15	0	1	101
BOUDEME/2 Portes	21	0	0	2	2	0	5	2	1	3	0	0	4	0	0	40
SAINT JULIEN	8	1	0	5	12	4	2	0	5	4	1	0	6	0	0	48
SAINT PIERRE	9	3	1	9	12	7	2	3	3	5	2	0	12	0	0	68
LES LAURONS	11	1	0	3	11	0	1	1	7	1	1	0	8	0	0	45
LAVERA	6	0	0	7	19	0	4	3	1	6	1	0	11	0	2	60
LA COURONNE	24	1	0	21	38	6	4	3	6	13	5	2	25	0	2	150
CARRO	20	1	0	9	29	2	1	4	4	14	0	0	24	0	6	114
EXTERIEURS	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	11
TOTAL 2017	421	22	5	214	342	97	115	62	95	175	29	9	304	1	52	1 943

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:

- ✚ 629 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 (14 pour l'année 2017), suite à un constat, au signalement d'un service, ou d'un riverain,
- ✚ 30 mises en sécurité (bornes à incendie, boîtier Télécoms, Numéricable, ou EDF),
- ✚ 47 enlèvements d'affichage sauvage,
- ✚ 5 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, 18 réunions ont eu lieu en 2017 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 – secteur 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 sur ces nouvelles prérogatives.

- Information préventive et lutte contre les nuisibles sur la voie publique :
 - les termites (12 déclarations enregistrées suivies distributions de courriers d'information préventive dans les quartiers concernés (environ 600 courriers)
 - les goélands : dans le cadre de la campagne de stérilisations des œufs mise en place depuis 2016 par le service Allo Martigues, 37 nids ont été répertoriés et 52 œufs stérilisés par les services partenaires et Allo Martigues sur certains bâtiments communaux (écoles, crèches, et cimetière de Canto-Perdrix)
 - les rats : la réglementation étant stricte et contraignante en ce qui concerne la dératisation sur l'espace public et compte tenu des vols ou dégradations des boîtes appâts en 2016, il n'a pas été menée de campagne préventive.
 - les moustiques : le coût de la démoustication menée par l'Entente Interdépartementale de Démoustication correspond à l'année 2016 et s'est élevé à 28 115€
- Suivi enlèvements dépôts sauvages d'amiante (1 dépôt évacué par une société spécialisée pour un coût de 3 018€),
- Information et suivi de la régulation des populations de chats errants en collaboration avec l'École du Chat de Martigues et les vétérinaires partenaires. La campagne 2017 a représenté : 130 stérilisations, 83 castrations, et 27 euthanasies La prise en charge financière des stérilisations et castrations a été effectuée par la fondation 30 Millions d'Amis dans le cadre d'une convention avec la Ville de Martigues gérée par le service Allo Martigues. Les interventions ont eu un coût de 15 700€. La municipalité a pris en charge les opérations d'euthanasies pour un coût de 560€. Les quartiers sur lesquels l'association l'École du Chat est le plus intervenue sont : Croix-Sainte , Jonquières, Canto-Perdrix et Lavéra. Des actions ont également été menées sur Ferrières, Figuerolles, la Couronne, Saint-Pierre - Saint Julien les Martigues, l'Île, le Grès, 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. Une fermeture préventive a été mise en place pour 8 zones de baignade le 28/06/2017 pour une durée de 24h. Trois incidents ont été relevés avec deux interdictions temporaires émanant des surveillants de baignade. Le budget pour les analyses d'eau de baignade s'est élevé à 8 500€.
- Suivi du balisage maritime (10 zones balisées de baignade ou d'activités nautiques, environ 200 bouées, 37 418,68 € pose dépose et matériel)
- Suivi de la convention de surveillance des plages par le SDIS13 (coût pour la surveillance de 4 plages 126 985,97 €)

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 sont menées au sein du 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 – Surveillance des plages par le SDIS13 (suivi de la convention)
- ✚ Les signalements observés par l'équipe Allo-Martigues sont au nombre de 683 fiches
- ✚ Les appels des habitants, associations, et commerçants représentent 1355 appels
- ✚ Les Élus et services de la Ville 262 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 (ou appels directs) 207 demandes d'interventions.
- ✚ Les interventions les plus fréquentes demeurent:
 - Les demandes de Nettoyement: 644 (nettoyement, graffitis, et affichages sauvages),
 - Les divers mobiliers urbains: 527 (Ateliers, Voirie/Déplacement, et autres confondus),
 - Les divers interventions de Voirie: 313
- ✚ Les services les plus sollicités, comme les années précédentes, sont les Ateliers Municipaux et le service du Nettoyement, on constate toutefois une baisse de -6 % pour le service Patrimoine et de -11 % 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.