

BILAN ALLO-MARTIGUES 2018



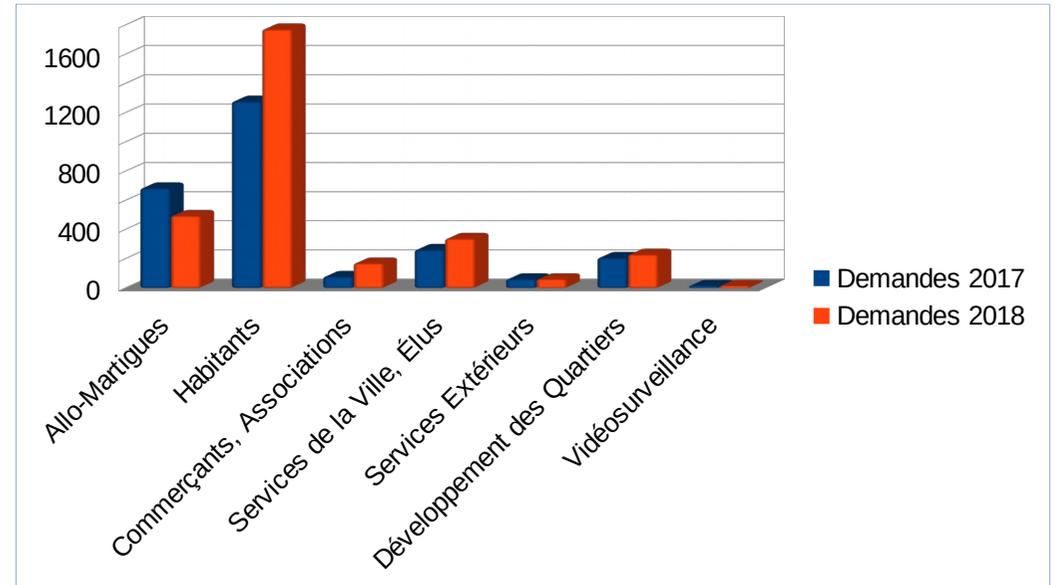
Direction Générale des Services Techniques

Table des Matières

ORIGINE DES DEMANDES	3
DEMANDES D'INTERVENTIONS PAR E-MAIL	4
ÉVOLUTION MENSUELLE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS : ANNÉES 2017 & 2018	5
LES APPELS SANS FICHES	6
RÉPARTITION DES APPELS PAR QUARTIER	7
RÉPARTITION DES SIGNALEMENTS PAR NATURE ANNÉE 2018	9
RÉPARTITION DES APPELS PAR SERVICE ANNÉE 2018	10
RÉPARTITION PAR QUARTIER / NATURE 2018	11
SYNTHÈSE – LA CELLULE ALLO-MARTIGUES	12
CONCLUSION	13
ÉVOLUTION DU SYSTÈME	14
ÉTAT DES LIEUX ORGANISATIONNEL	15

Origine des demandes

	Demandes 2017	Demandes 2018
Allo-Martigues	683	495
Habitants	1277	1771
Commerçants, Associations	78	169
Services de la Ville, Élus	262	338
Services Extérieurs	61	61
Développement des Quartiers	207	230
Vidéosurveillance	16	15
TOTAL	2584	3079



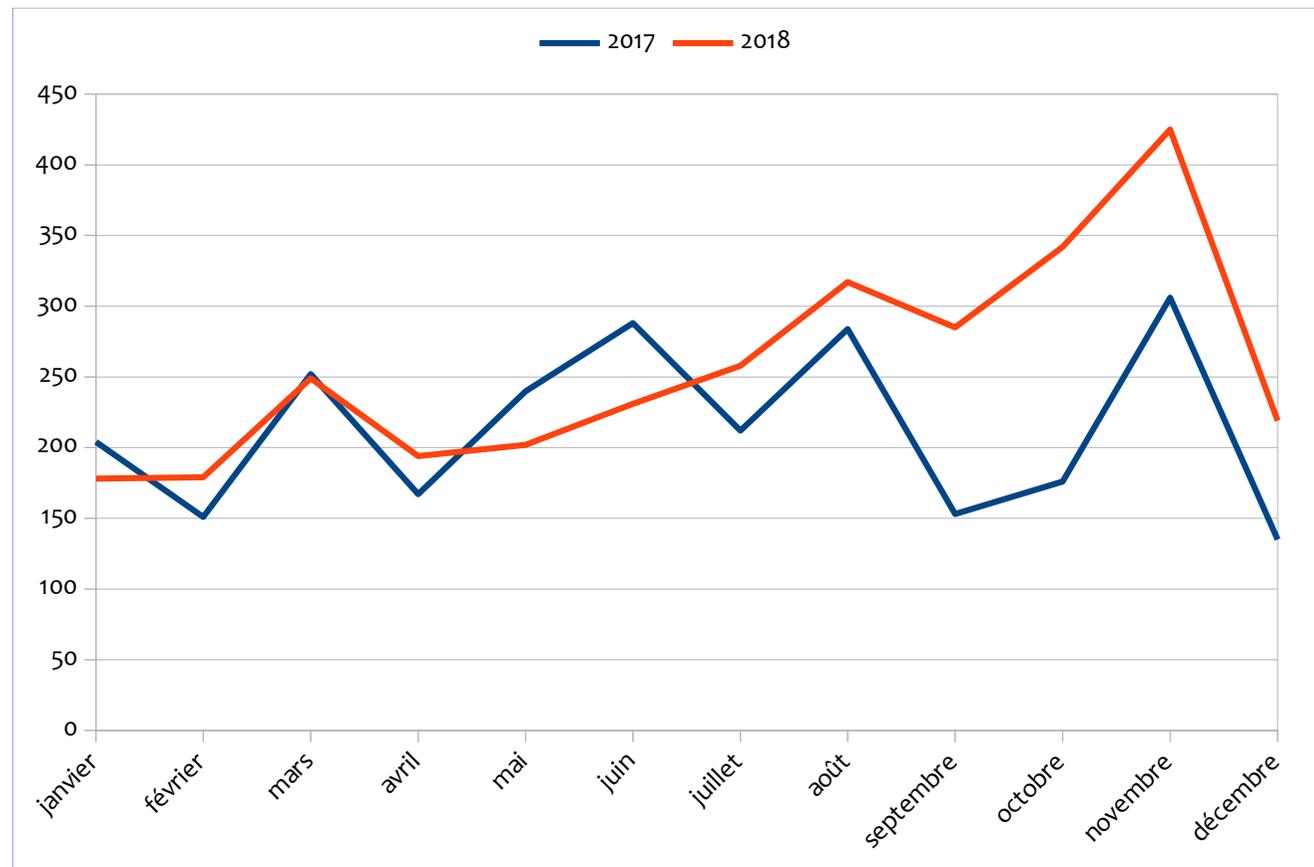
Le tableau ci-dessus révèle :

- L'augmentation globale de 19 % des signalements d'une année sur l'autre.
- L'augmentation significative des signalements « Commerçants / Associations » souligne l'efficacité préventive en communication des agents de terrain.
- Une baisse relative par rapport à l'année 2017 des signalements et d'intervention des agents Allo-Martigues, celle-ci résultant de la vacance d'un poste pendant 9 mois.

Evolution mensuelle des demandes d'interventions

Années 2017 & 2018

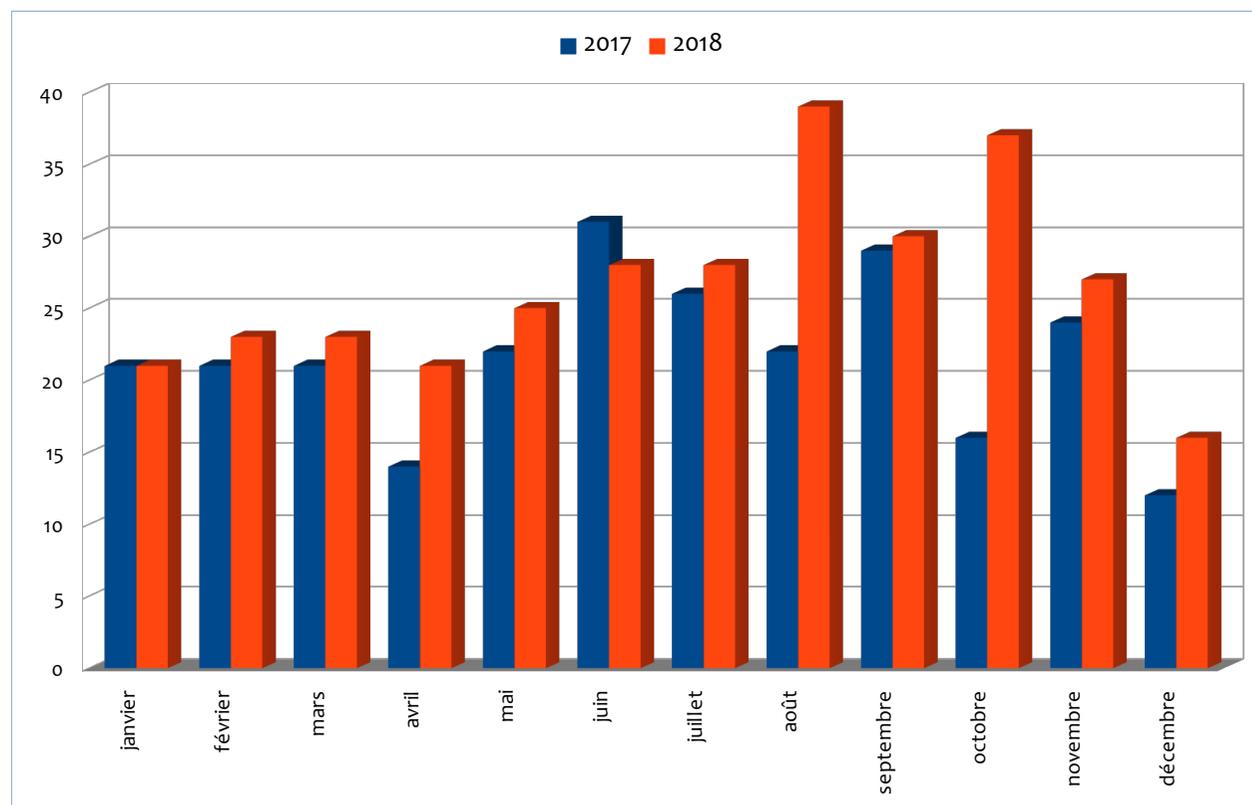
	2017	2018
janvier	204	178
février	151	179
mars	252	249
avril	167	194
mai	240	202
juin	288	231
juillet	212	258
août	284	317
septembre	153	285
octobre	176	342
novembre	306	425
décembre	135	219
TOTAL	2568	3079
Moyenne	2017	2018
	214,0	256,6



La représentation graphique souligne les écarts saisonniers de signalement

Demandes d'interventions par e-mail

	2017	2018
janvier	21	21
février	21	23
mars	21	23
avril	14	21
mai	22	25
juin	31	28
juillet	26	28
août	22	39
septembre	29	30
octobre	16	37
novembre	24	27
décembre	12	16
TOTAL	259	318

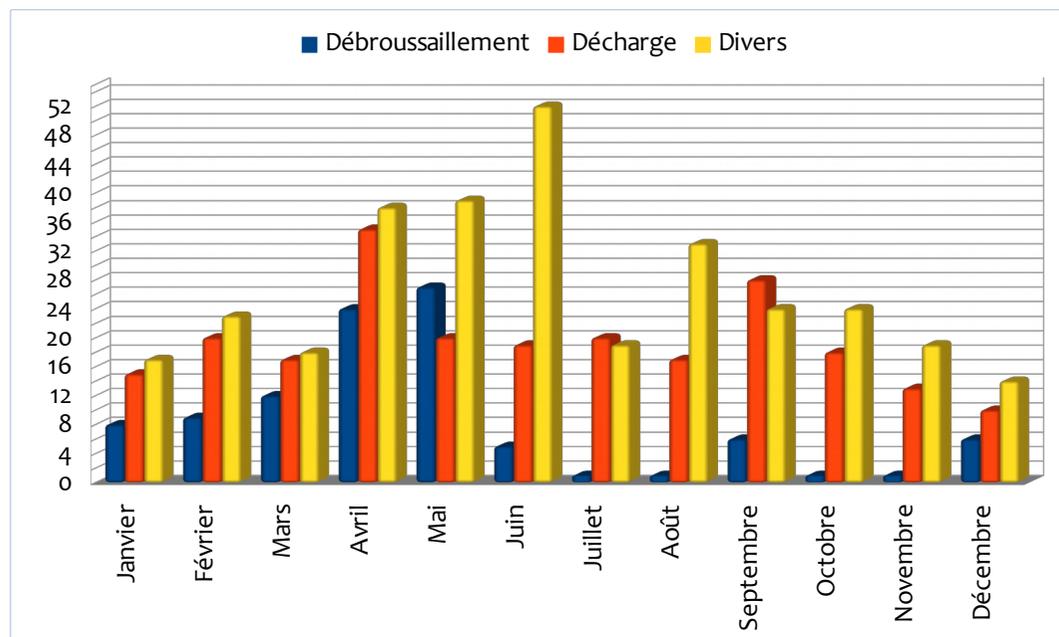


A l'étude du tableau et du diagramme ci-dessus, on constate qu'il y a eu une hausse du nombre de signalements par e-mail au cours de l'année 2018. Les signalements via le site internet ont été réguliers, mais on constate une hausse significative des mois d'août et octobre par rapport à l'année précédente.

Appels sans fiches

Les **appels sans fiche**, au nombre de **653**, 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	8	15	17	40
Février	9	20	23	52
Mars	12	17	18	47
Avril	24	35	38	97
Mai	27	20	39	86
Juin	5	19	52	76
Juillet	1	20	19	40
Août	1	17	33	51
Septembre	6	28	24	58
Octobre	1	18	24	43
Novembre	1	13	19	33
Décembre	6	10	14	30
	101	232	320	653

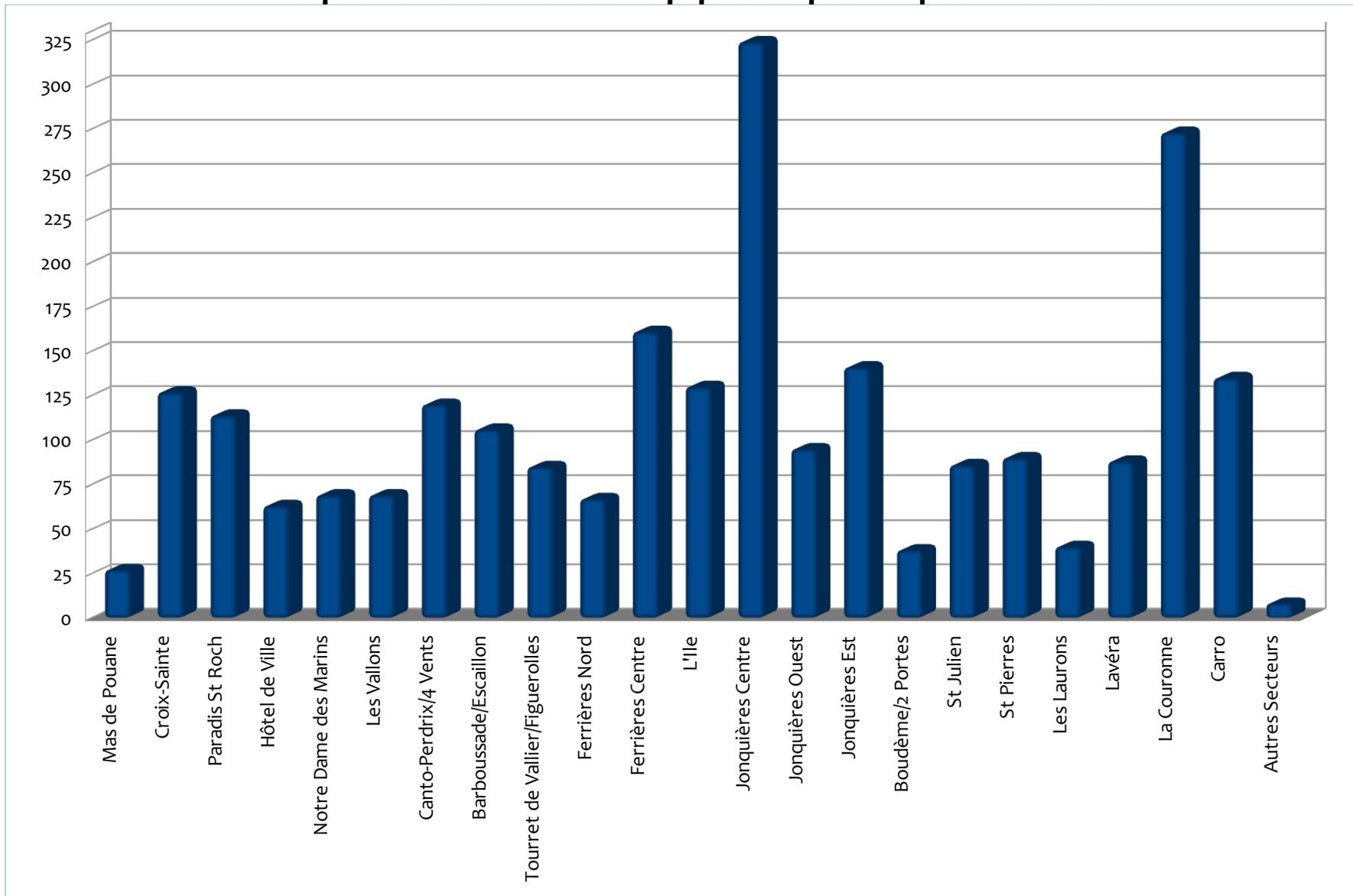


Répartition des appels par quartiers

Le tableau ci-dessous fait état des signalements uniquement des habitants, Élus, services ou associations. 2584 demandes d'interventions ont été transmises et traitées.

QUARTIERS	TOTAL QUARTIERS
Saint-Jean	128
Mas de Pouane	27
Croix-Sainte	127
Paradis St Roch	114
Hôtel de Ville	63
Notre Dame des Marins	69
Les Vallons	69
Canto-Perdrix/4 Vents	120
Barboussade/Escailon	106
Tourret de Vallier/Figuerolles	85
Ferrières Nord	67
Ferrières Centre	161
L'Ile	130
Jonquières Centre	324
Jonquières Ouest	95
Jonquières Est	141
Boudème/2 Portes	38
St Julien	86
St Pierres	90
Les Laurons	40
Lavéra	88
La Couronne	273
Carro	135
Autres Secteurs	8
TOTAL	2584

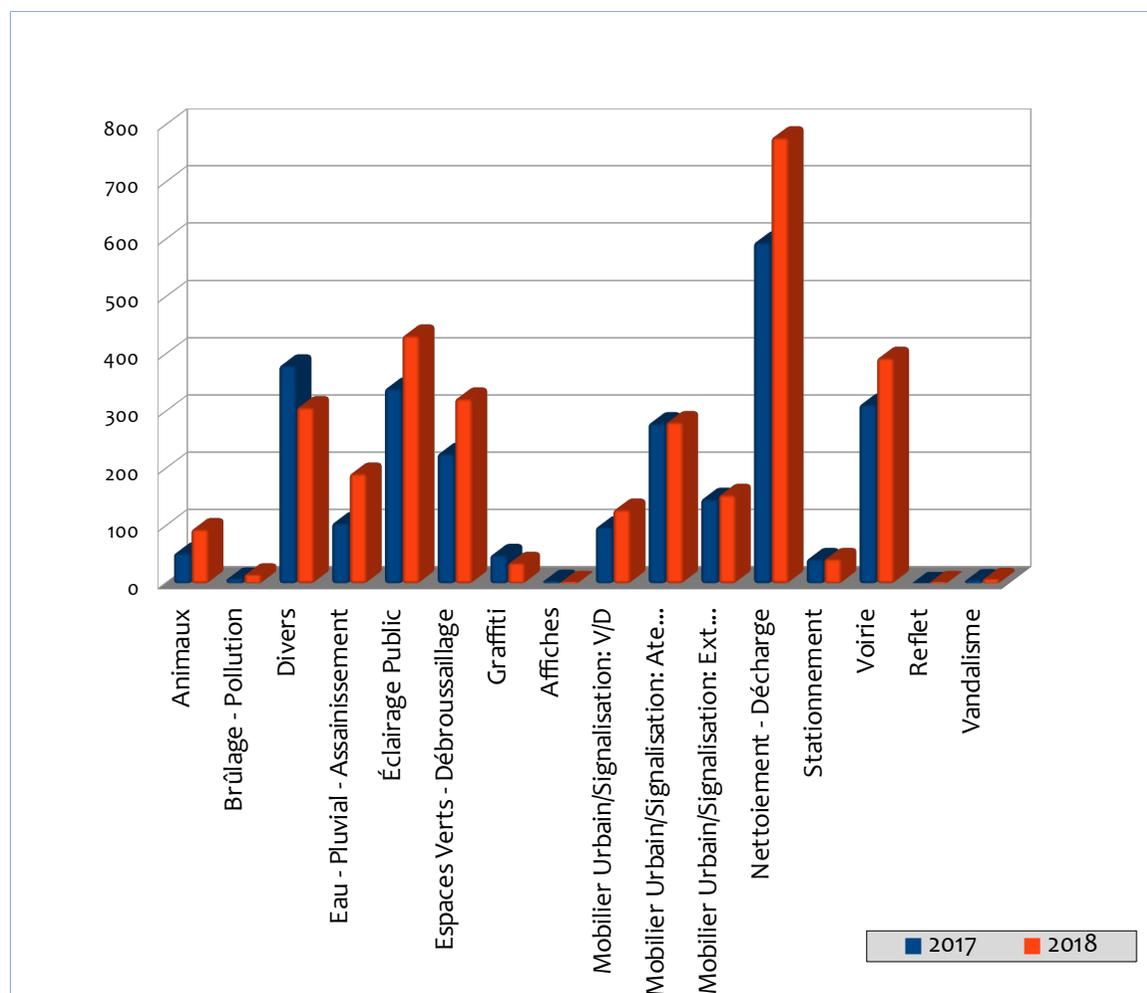
Répartition des appels par quartiers



Le diagramme souligne nettement que les quartiers de Jonquières Centre et la Couronne font l'objet de pics de signalements. L'interprétation peut être liée à la pyramide des âges de ces territoires et justifie l'intérêt de l'attractivité du mode de signalement auprès des classes d'âges plus jeunes (future application mobile).

Répartition des signalements par nature

Nature	2017	2018
Animaux	53	95
Brûlage - Pollution	9	16
Divers	381	308
Eau - Pluvial - Assainissement	106	192
Éclairage Public	341	433
Espaces Verts - Débroussaillage	227	323
Graffiti	50	36
Affiches	5	3
Mobilier Urbain/Signalisation: V/D	99	129
Mobilier Urbain/Signalisation: Ateliers	280	282
Mobilier Urbain/Signalisation: Extérieur	148	155
Nettoiemement - Décharge	596	779
Stationnement	43	43
Voirie	313	394
Reflet	1	3
Vandalisme	6	8
TOTAL	2652	3191



Dans le tableau et le graphique ci-dessus, il apparaît que les signalements concernant le nettoyage, de voirie et d'éclairage public ont augmentés par rapport à l'année 2017.

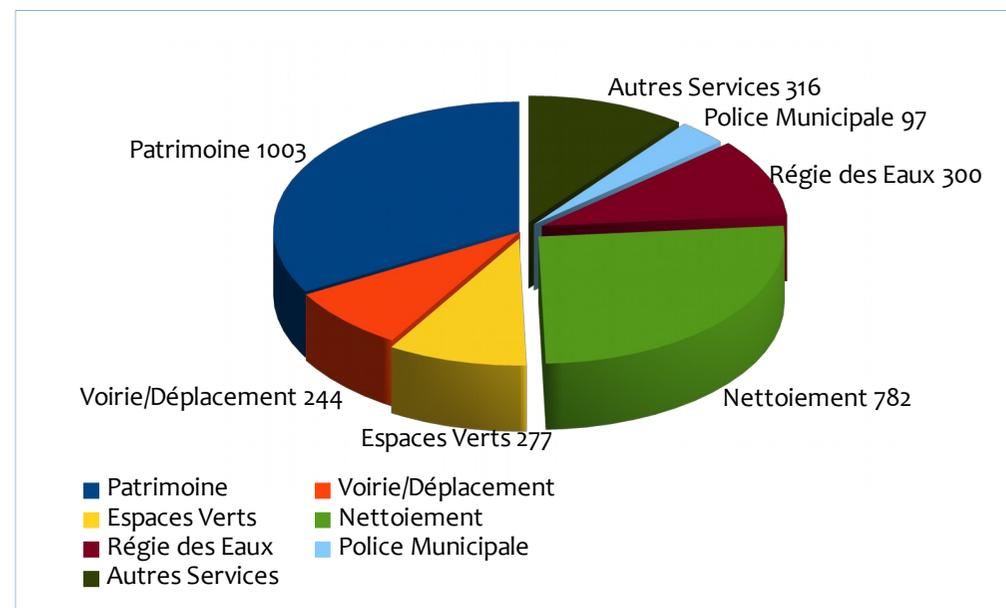
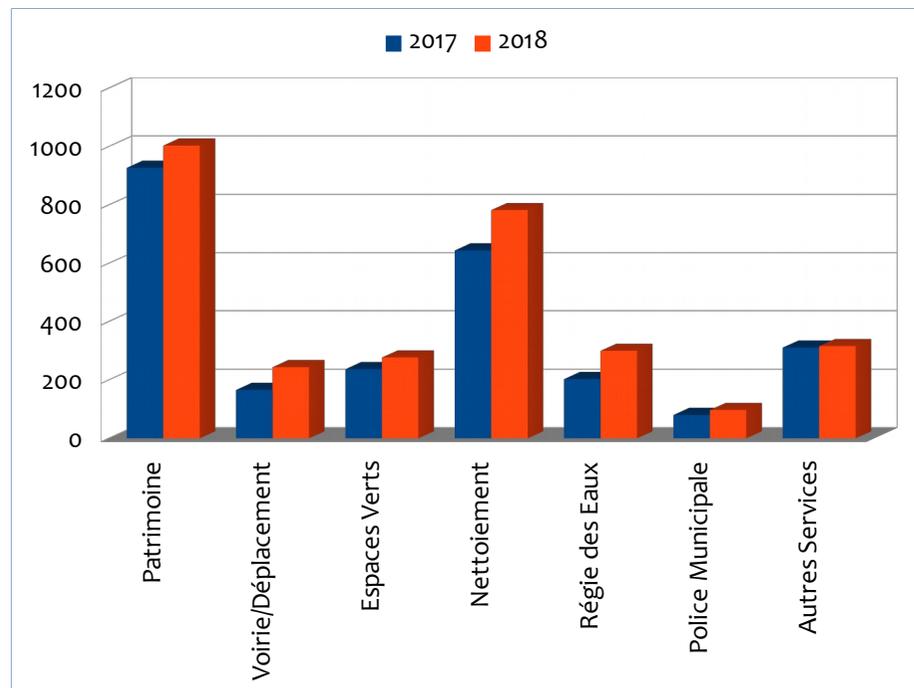
Répartition des demandes par service

	2017	2018	Evolution
Patrimoine	927	1003	8%
Voirie/Déplacement	166	244	32%
Espaces Verts	237	277	14%
Nettoiemnt	644	782	18%
Régie des Eaux	203	300	32%
Police Municipale	80	97	18%
Autres Services	311	316	2%
TOTAL	2568	3019	15%

On constate ici hausse des demandes concernant les services Voirie/Déplacements et de la Régie des Eaux-CT6.

Le diagramme de gauche illustre les chiffres du tableau ci-contre.

Le diagramme de type camembert ci-dessous illustre les chiffres 2018.



Répartition des appels par quartiers / nature

QUARTIERS	Net./Déch.	Taggs/ Vandal.	Affiches	EVF	E.P.	Eau	MU: Ateliers	MU: V/D	MU: Autres	Voirie	Station.	Brûlage/Pollution	Div.	Refllet	Animaux	Total
SAINT JEAN	17	0	0	19	33	7	12	1	2	12	1	0	6	0	5	115
MAS DE POUANE	6	2	0	4	3	3	5	3	1	4	2	0	3	0	3	39
CROIX SAINTE	63	0	0	25	19	10	18	6	14	13	1	0	25	0	1	195
PARADIS SAINT ROCH	23	6	0	15	14	7	17	7	9	11	11	1	17	0	6	144
HOTEL DE VILLE	11	1	0	10	9	1	10	7	3	22	2	0	12	0	1	89
NdM	23	1	0		17	8	7	5	3	9	0	2	7	0	4	86
LES VALLONS	19	0	0	9	19	3	9	3	0	9	3	0	5	0	1	80
Canto-Perdrix/ 4 Vents	36	6	0	20	30	8	6	2	2	6	1	2	9	0	3	131
Barbousse/ Escaillon	23	1	0	20	28	7	14	5	1	18	18	1	5	0	4	145
T.d.V./FIGUEROLLES	27	2	0	18	13	12	11	7	4	17	1	0	8	0	0	120
FERRIERES NORD	20	0	0	9	10	2	3	2	5	12	1	0	9	1	5	79
FERRIERES CENTRE	52	3	0	10	13	7	27	7	13	31	8	1	27	0	10	209
L'ILE	38	2	0	6	24	12	22	5	6	16	2	0	31	0	4	168
JONQUIERES CENTRE	116	4	1	15	11	25	66	14	22	50	2	2	47	0	13	388
JONQUIERES OUEST	35	2	0	8	10	11	9	5	10	12	2	1	8	1	6	120
JONQUIERES EST	70	1	0	19	19	17	19	2	6	21	5	0	13	0	4	196
BOUDEME/2 Portes	22	1	0	6	6	1	3	3	2	6	0	1	1	0	0	52
SAINT JULIEN	34	0	1	5	5	12	4	3	8	11	0	0	6	1	2	92
SAINT PIERRE	30	4	0	17	17	7	1	8	7	16	0	1	8	0	3	111
LES LAURONS	15	2	0	9	9	2	3	7	6	8	1	0	5	0	0	67
LAVERA	20	1	1	30	30	2	6	5	6	15	0	1	10	0	1	128
LA COURONNE	37	4	0	70	70	16	7	11	17	49	3	1	28	0	6	319
CARRO	42	0	0	21	21	8	3	9	6	24	0	1	13	0	12	160
EXTERIEURS	0	0	0	2	2	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	9
TOTAL 2018	779	43	3	367	432	190	282	127	154	392	64	15	305	3	94	3 242

Synthèse - Cellule Allo-Martigues



Au-delà de la gestion des appels sur le **Numéro VERT**, deux agents (sachant qu'un agent est parti en retraite au mois d'avril) 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:

- ✚ 214 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 (5 pour l'année 2018), suite à un constat, au signalement d'un service, ou d'un riverain,
- ✚ 18 mises en sécurité (bornes à incendie, boîtier Télécoms, Numéricable, ou EDF),
- ✚ 11 enlèvements d'affichage sauvage,
- ✚ 2 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, 19 réunions ont eu lieu en 2018 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

- + Les signalements observés par l'équipe Allo-Martigues sont au nombre de 495 fiches
- + Les appels des habitants, associations, et commerçants représentent 1940 appels
- + Les Élus et services de la Ville 338 appels
- + Les services extérieurs tels que les bailleurs, les maisons de quartiers, et autres organismes, ont effectués 61 demandes (comme en 2017).
- + Cette année, le service Développement des Quartiers a transmis par mail (ou appels directs) 230 demandes d'interventions.
- + Les interventions les plus fréquentes demeurent :
 - Les demandes de Nettoyement: 779 (nettoyement, graffitis, et affichages sauvages),
 - Les divers mobiliers urbains: 566 (Ateliers, Voirie/Déplacement, et autres confondus),
 - Les divers interventions de Voirie: 394
- + Les services les plus sollicités, comme les années précédentes, sont les Ateliers Municipaux et le service du Nettoyement, on constate une hausse de 8 % pour le service Patrimoine et de 18 % pour le service Nettoyement.
- + En page 9 (répartition des signalements par nature), la différence du nombre total pour l'année 2018 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.

PERSPECTIVES :

- + En 2019, lancement d'un nouvel outil métier couplé avec une application mobile téléchargeable par les administrés, un guichet unique, portail GRC (**G**estion **R**elation **C**itoyenne), complétant les cinq canaux de signalements (Conf. Synoptique page suivante)

ÉVOLUTION DU SYSTÈME

Un guichet unique

« Portail de Gestion de la Relation Citoyenne »

Courrier Postal



Appel au N° Vert 0800 15 05 35



Formulaire web



www.ville-martigues.fr

Un accueil au service



Des patrouilles quotidiennes



Les citoyens



ÉTAT DES LIEUX ORGANISATIONNEL

- › En mai départ à la retraite de l'un des patrouilleurs en poste depuis 2000
- › En juillet lancement de l'avant projet Application Mobile « logiciel métier Libre Air »
- › En septembre changement d'affectation de la responsable de service (20 % ETP) en poste depuis 2015
 - Prise de poste du responsable de service sur un temps plein
 - Analyse organisationnelle du système « File Maker »
 - Prise de poste du responsable de service sur un temps plein
- › En octobre mise en œuvre du plan d'action « logiciel métier Libre Air »
 - Préparation / analyse de la situation
 - Définition des objectifs
 - Conception / spécifications
 - × Constitution de l'équipe projet DINSI / Allô-Martigues
 - × Propositions d'un message de pré appel en prévention des agressions verbales
- › En novembre audition des agents Allô-Martigues sur les compétences métiers et co-élaboration des fiches de postes
 - assurer une plus forte adhésion et implication des acteurs
 - favoriser dans l'équipe l'acceptation de tous les participants et le respect mutuel
 - faire en sorte que tous les participants possèdent et comprennent bien les informations essentielles à la prise de décision collective
- › En décembre remise d'un diagnostic « État des lieux du service »
- › Agencement du circuit et renvoi d'appel téléphonique
- › Mise en cohérence du parc informatique
- › Proposition d'un aménagement organisationnel et spatial
- › Agencement ergonomique d'un poste de travail.

PERSPECTIVES

- › En janvier présentation du projet aux direction des services DGST
- › En février constitution, réunion programmée du COPIL stratégique et du groupe de plan de communication
- › En Mars formation des agents référents des services partenaires
- › En Avril formation du groupe « test » de l'application
- › En mai arrivée du patrouilleur en prévision du départ à la retraite de l'un des patrouilleurs en poste depuis 2008
- › Proposition de l'aménagement RH, organisationnel, spatial du service
- › En juin développement auprès de de la population de l'Application Allô-Martigues pour essais pendant une année
- › En juin définition de la performance statistique du logiciel gestion avec les services DGST et partenaires
- › De septembre à décembre analyse du développement.