



GEMAPI



ECOCITÉ



AMÉNAGEMENT

ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2020



TRANSPORTS



ENVIRONNEMENT

COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION
DU **TERRITOIRE** DE
LA **CÔTE OUEST**



LE MOT DU PRESIDENT

Le débat sur les Orientations Budgétaires 2020 s'inscrit dans un contexte tout à fait particulier :

- d'une part, il intervient dans le contexte de crise sanitaire dont les impacts affectent l'ensemble de la vie économique et sociale, ainsi que la situation financière du TCO ;
- d'autre part, il se situe après les élections municipales et communautaires qui se sont déroulées en mars et juin de l'année en cours.

Du fait de ces contraintes, nous sommes amenés à voter en une seule fois des documents, rapport d'activité, compte administratif, orientations budgétaires et budget, qui auraient dû être examinés un à un lors de précédents Conseils Communautaires.

Certes, l'exercice est un peu fastidieux, mais l'essentiel est à venir. Au-delà de ce budget 2020 de transition, voté très tardivement, il nous faut d'ores et déjà préparer le prochain budget qui devra traduire la mise en œuvre du projet de la nouvelle mandature.

Dans cette perspective, les prochains mois seront décisifs et exigeront une forte mobilisation de notre collectivité pour engager la nouvelle étape qui s'ouvre. Nous devons notamment :

- Procéder à l'actualisation du Programme Pluriannuel d'Investissements (PPI) qui arrive à échéance cette année ;
- Contribuer à l'élaboration du prochain Programme Opérationnel Européen qui couvrira la période 2021-2027 (POE) et qui détermine une part essentielle des moyens financiers pluriannuels de nos investissements ;
- Saisir les opportunités offertes par les futurs Plans de relance de l'Etat et de l'Europe ;
- Poursuivre les grands chantiers du TCO, notamment la mise en œuvre du Contrat de Transition Énergétique (CTE) et du projet d'ECOCITE, afin de faire de l'Ouest un véritable territoire d'excellence.

Afin d'assurer la cohérence de tous ces éléments, j'ai pris l'initiative de vous proposer d'organiser durant les prochains mois les Ateliers du territoire, afin de co-construire, dans une large concertation, notre feuille de route pour les 10 ans qui viennent. Il s'agit de fédérer toutes les énergies afin de doter notre agglomération d'un Projet de Territoire partagé par l'ensemble des acteurs du développement.

Celui-ci devra prendre en compte nos priorités : l'Ecocité, le développement des hauts, la reconquête des façades maritimes, la mobilité, l'eau, l'environnement, l'énergie, le traitement des déchets, la lutte contre l'errance animale, le logement ...

Notre mandature devra être celle de la mise en chantier de nos projets afin de bâtir le développement durable du Grand Ouest.

C'est cette ambition que je vous invite à partager.

Le Président,
Emmanuel Séraphin

CHIFFRES CLÉS

LE TCO REPRÉSENTE :



+25 % DE LA POPULATION REUNIONNAISE

26 % DE S DEMANDEURS D'EMPLOI

25 % DES SALARIÉS DE L'ILE



28 % DES ZONES D'ACTIVITÉS DE L'ILE



29 % DES ETABLISSEMENTS ACTIFS



LES TAUX DE LA FISCALITÉ (2019)

	TEOM	Taxe habitation	Taxe foncier non bâti	CFE	TASCOM	VT
CIVIS	17,91%	6,90%	1,77%	29,03%	1,10%	2%
CIREST	17,00%	6,84%	1,79%	27,60%	1%	1,80%
TCO	16%	6,82%	1,43%	25%	1,15%	2%
CINOR	14,80%	6,72%	1,29%	23,17%	1,05%	2%
CASUD	16,70%	6,70%	1,75%	22,76%	1,05%	1,80%

SOMMAIRE

LE CADRE FINANCIER

7

- ▶ Le contexte général 8
- ▶ Les orientations financières stratégiques pour 2020 10
- ▶ Focus sur la dette du TCO 11

POLITIQUES PUBLIQUES

15

UNE AGGLOMÉRATION BÂTISSEUSE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET DES GRANDS PROJETS

- ▶ Écocité tropicale et insulaire de La Réunion 16
- ▶ Harmoniser le développement du territoire et accroître l'offre
de logements 19
- ▶ Encourager les initiatives créatrices d'activités et d'emplois 24
- ▶ Développer les achats autour du port de plaisance 34

UNE AGGLOMÉRATION DURABLE AU SERVICE DE NOS USAGERS

- ▶ Être au plus près des usagers 38
- ▶ Développer des conditions d'une mobilité pour tous 46
- ▶ G.E.M.A.P.I. 51
- ▶ Eau, assainissement 51

MISSIONS TRANSVERSALES

59

UNE AGGLOMÉRATION RESPONSABLE ET PERFORMANTE AU SERVICE DU PROJET DU TERRITOIRE

- ▶ Finances – Évaluation des politiques publiques 60
- ▶ Ressources Humaines 65
- ▶ Système d'information et organisations 73
- ▶ Patrimoine 77
- ▶ Administration générale 81

- ▶ Annexes 92



LE CADRE FINANCIER

▶ Le contexte général	8
▶ Les orientations financières stratégiques pour 2020.....	10
▶ Focus sur la dette du TCO	11



Pour faire face à la crise sanitaire et économique, le TCO a mis en place un plan d'urgence sociale.

LE CONTEXTE GÉNÉRAL

Les Orientations Budgétaires 2020 s'inscrivent dans un contexte particulier marqué par la crise sanitaire actuelle qui va impacter le fonctionnement du TCO en termes de calendrier et de finances.

Pour les prochains exercices, notre défi sera d'assurer la continuité de nos services publics dans un contexte de baisse des recettes. Un plan d'urgence sociale sera déployé sur le territoire d'une part, pour faire face à des problématiques sociales et d'autre part, pour initier une relance rapide des différents secteurs d'activité.

Les dispositions du Projet de Loi de Finances (PLF) 2020 impactant les collectivités locales

Le projet de loi de finances 2020 prévoit des dispositions impactant directement l'évolution de nos recettes :

- ▶ Stabilité de la DGF : La dotation globale de fonctionnement du bloc communal ne diminue pas (10,2 M€ pour le TCO).
- ▶ Nouvelle baisse de la dotation de compensation de la réforme de la taxe professionnelle (DRCTP) : 4,375 M€ en 2020 contre 4,415 M€ en 2019 pour le TCO.
- ▶ Baisse de la dotation de compensation de la réforme du versement transport de 47% (montant prévisionnel : 0,255 M€ au lieu de 0,482 M€).
- ▶ Revalorisation des bases fiscales à hauteur de 0,9%.

Les impacts de la crise sanitaire pour le TCO

Un calendrier budgétaire 2020 bouleversé

L'article L 1612-2 du CGCT prévoit que le budget primitif (BP) doit être adopté avant le 15 avril de l'exercice auquel il s'applique, ou avant le 30 avril de l'année du renouvellement des organes délibérants.

L'article 4-IV de l'ordonnance n° 2020-330 du 25 mars 2020 a décalé la date limite de vote du BP au 31 juillet 2020.

Enfin, l'article 1639 A du code général des impôts prévoit que les collectivités locales et organismes compétents font connaître aux services fiscaux, avant le 15 avril de chaque année, les décisions relatives soit aux taux, soit aux produits, selon le cas, des impositions directes perçues à leur profit. L'article 11 de l'ordonnance n° 2020-330 du 25 mars 2020 a décalé, au titre de 2020, la date du 15 avril au 3 juillet 2020. En l'absence de décision intervenue avant cette date, ce sont les taux de 2019 qui s'appliqueront.

Une suspension des pénalités prévues au contrat de Cahors

Dans le cadre de la loi de programmation des finances publiques pour les années 2018-2022, le TCO a signé fin juin 2018, un contrat avec l'Etat qui prévoit :

- ▶ Un encadrement de la trajectoire 2018-2020 des dépenses réelles de fonctionnement du TCO (+1,5% par an) ;
- ▶ Une amélioration de la capacité de désendettement du TCO ;
- ▶ Une amélioration du besoin de financement du TCO sur la période 2018/2020.

Le TCO est allé au-delà des engagements prévus en 2018 et le cadre fixé pour 2019 a bien été respecté.

Pour 2020, si juridiquement, le principe de respect de la hausse maximum de 1,2 % (1,5% pour le TCO) des dépenses de fonctionnement

par an subsiste, l'article 12 de la loi du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 annule le dispositif de reprise financière prévu en cas de dépassement de ce niveau.

L'Etat renonce ainsi, à titre exceptionnel, à retraiter les dépenses liées à la crise sanitaire actuelle, comme l'autorise la loi de programmation des finances publiques 2018-2022 instituant la contractualisation.

Une évolution incertaine de nos recettes de fonctionnement liées à l'activité économique

Dans un contexte où la crise sanitaire liée au COVID 19 aura des impacts économiques importants, le TCO sera confronté à une baisse de ses recettes de fonctionnement.

En effet, 38% de nos recettes de fonctionnement dépendent de l'activité économique.

D'ores et déjà pour 2020, le projet de budget sera établi sur une baisse des recettes fiscales de 5 M€.

Un plan d'urgence sociale pour faire face à la crise sanitaire et économique

- Mettre en place une ingénierie administrative et financière mutualisée au service des associations du territoire ;
- Soutenir les ateliers des chantiers d'insertion ;
- Accompagner la reprise du tourisme ;
- Relancer la commande publique par l'activité économique ;
- Lutter contre la dengue ;
- Développer des libres-services du recyclage ;
- Développer la location de vélos électriques aux usagers.

Une situation financière satisfaisante depuis 2017

Les ratios financiers du compte administratif 2019 font apparaître une situation financière solide :

- ▶ une épargne brute de 21,1 M€ ;
- ▶ une épargne nette de 14 M€ ;
- ▶ un encours de dette hors portage EPFR en baisse (-8,1%) à 79 M€ ;
- ▶ un ratio dynamique de désendettement de 5,6 ans (en incluant Ecocité). Hors Cambaie, le ratio est de 3,7 ans.

L'autofinancement a permis ainsi de financer une partie de nos dépenses d'investissement, sans mobiliser d'emprunt en 2019.

Cette dynamique de redressement constatée depuis 2017 doit se poursuivre pour répondre aux nouveaux besoins découlant de la crise sanitaire et économique actuelle et pour mettre en œuvre les orientations de la nouvelle mandature 2020-2026.

NOS ORIENTATIONS FINANCIÈRES STRATÉGIQUES

Un niveau d'épargne à conforter par une évolution maîtrisée des charges de fonctionnement

Même si le TCO ne sera pas pénalisé en cas de non-respect du cadrage financier de l'Etat en 2020 (évolution des charges de fonctionnement limitée à +1,5% par an), il est nécessaire de poursuivre le cadrage prévu afin d'assurer une gestion saine de l'EPCI :

- ▶ Maîtriser les dépenses de frais de structure (masse salariale et autres frais à caractère général) ;
- ▶ Poursuivre l'évaluation de nos politiques publiques pour améliorer la performance et la qualité du service offert à l'usager. Progressivement un service public de la donnée publique locale sera développé afin de conforter un système d'information décisionnel du TCO ;

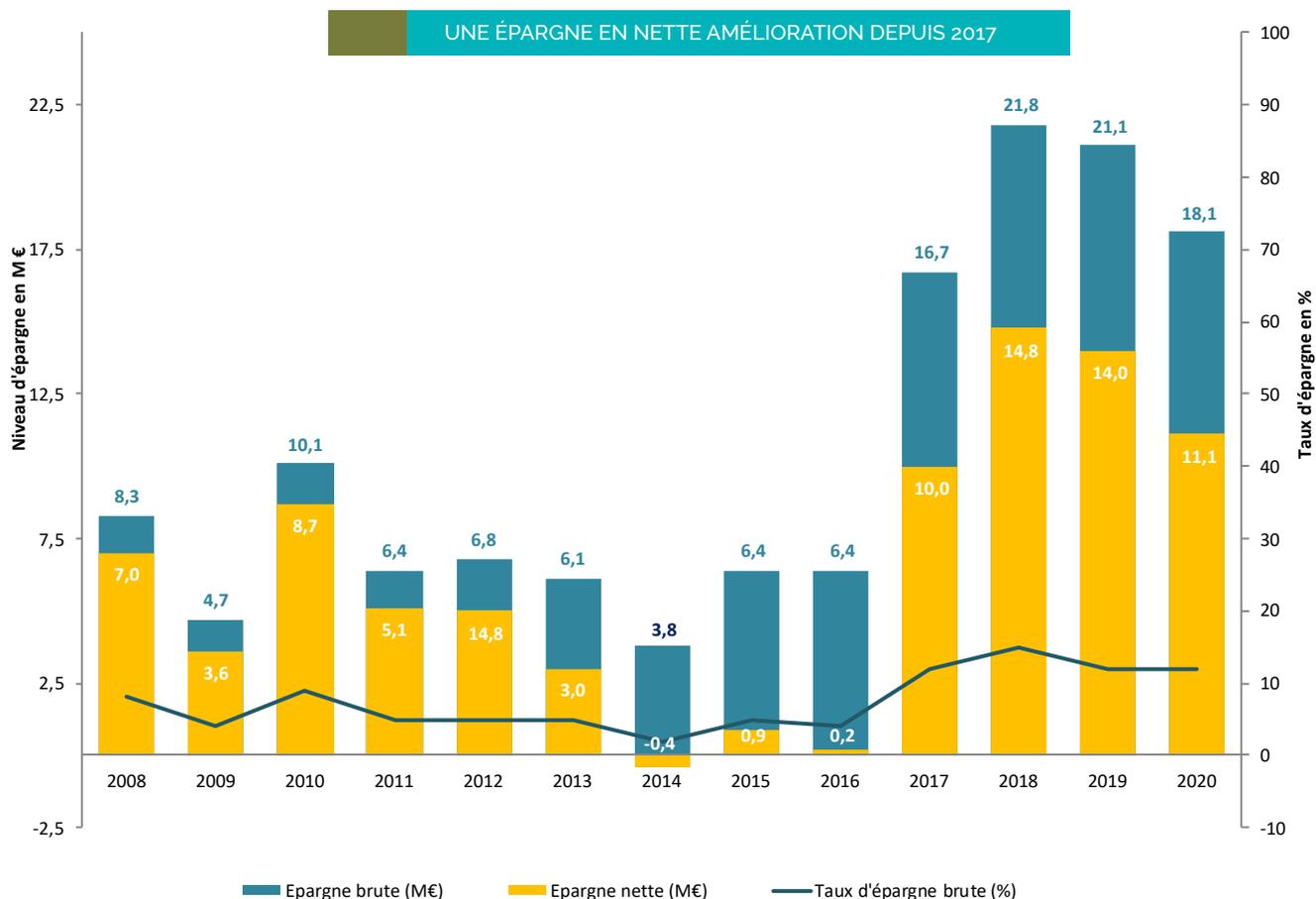
▶ Repenser la mise en œuvre de nos politiques publiques grâce à des solutions innovantes, telles que la mutualisation des moyens avec nos communes membres et la dématérialisation ;

▶ Se recentrer sur les missions premières du TCO ;

▶ Partager avec nos satellites et associations partenaires l'enjeu d'une gestion responsable dans un cadre contractuel.

Ces actions concrètes font notamment écho à la Charte de Gestion Responsable mise en place en 2019, dont de nouvelles actions pratiques seront développées en 2020.

L'épargne ainsi dégagée permettra de financer les actions nouvelles de 2020.



Il convient de noter que la crise économique engendrée par la Covid-19 impacte de façon très significative et durable les recettes basées sur l'activité économique en 2020. Parallèlement, le TCO a mis en place un plan d'urgence sociale, avec des charges supplémentaires. D'où une baisse constatée de l'épargne nette en 2020.

Une politique d'investissement adaptée au développement du territoire

Le TCO a pour ambition de développer une politique d'investissement volontariste sur le territoire. Aussi, l'épargne nette prévisionnelle 2020 permettra de :

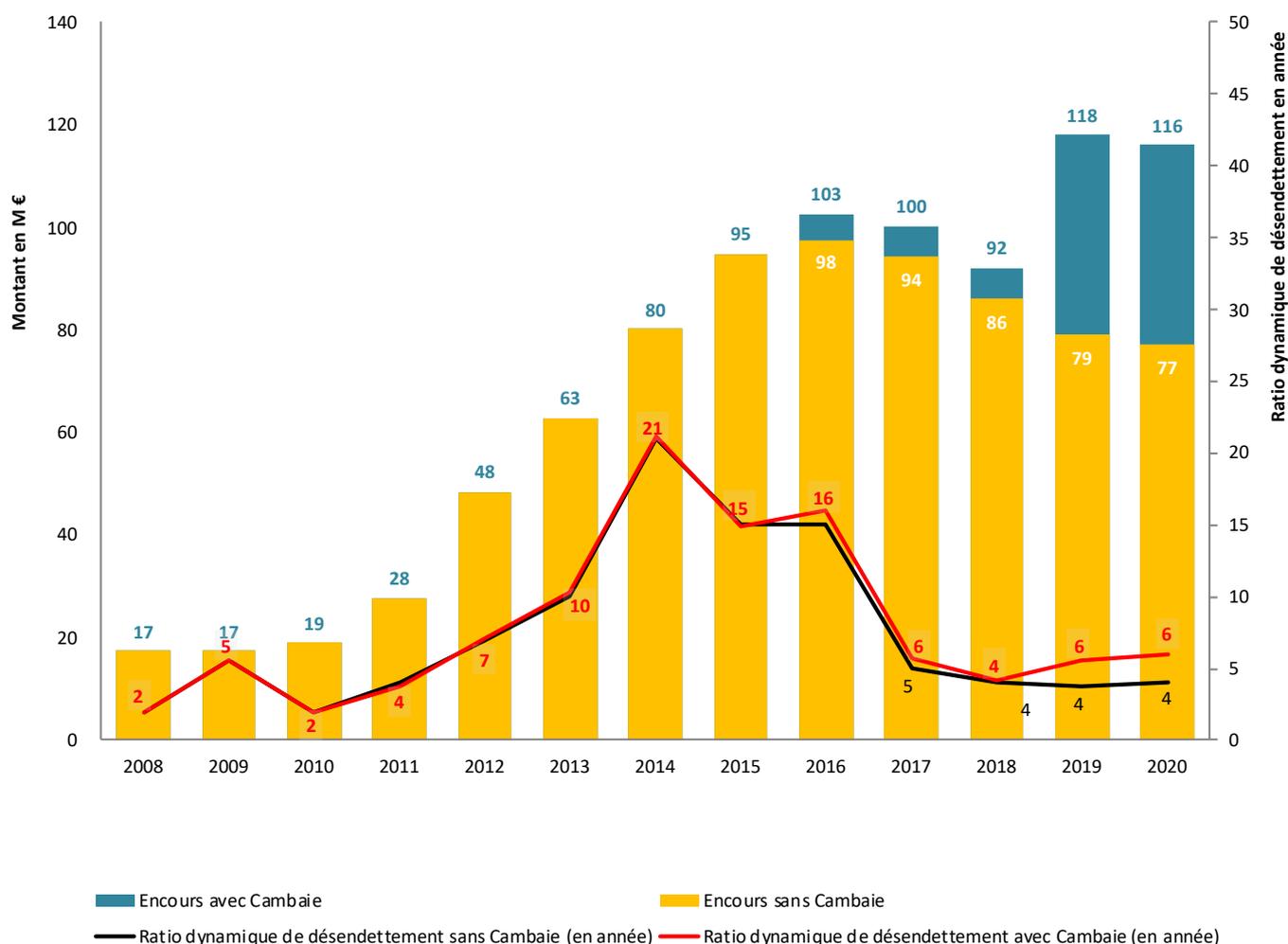
► Réaliser les opérations conformément à la programmation de dépenses 2020 prévues au PPI 2020-2024 (crédits 2020 = 25,54 M€) ;

► Contenir l'enveloppe mobilisée en matière d'emprunt. En 2020, le montant d'emprunt plafond est fixé à 5,6 M€ (pour une enveloppe de dépenses d'investissement de 25,54 M€).

► En dernier lieu, Il conviendra de s'assurer en parallèle du recouvrement régulier des financements associés à nos projets d'investissement (subventions Feder, Etat, Région...).

FOCUS SUR LA DETTE DU TCO

UNE DETTE PROPRE MAÎTRISÉE



ÉVOLUTION DES CHARGES FINANCIÈRES DEPUIS 2008

en M€	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
charges financières	0,5	0,3	0,3	0,6	0,9	1,3	1,8	2,2	2,3	2,6	2,1	1,7	1,4

Les frais financiers liés à la dette diminuent régulièrement ces dernières années.

En 2018, le TCO a procédé au remboursement anticipé de 6 emprunts dont le taux moyen était de 2,15%. Suite à cette opération, le taux moyen des nouveaux emprunts est passé à 1,05%, soit une économie de l'ordre de 1,9 M€.

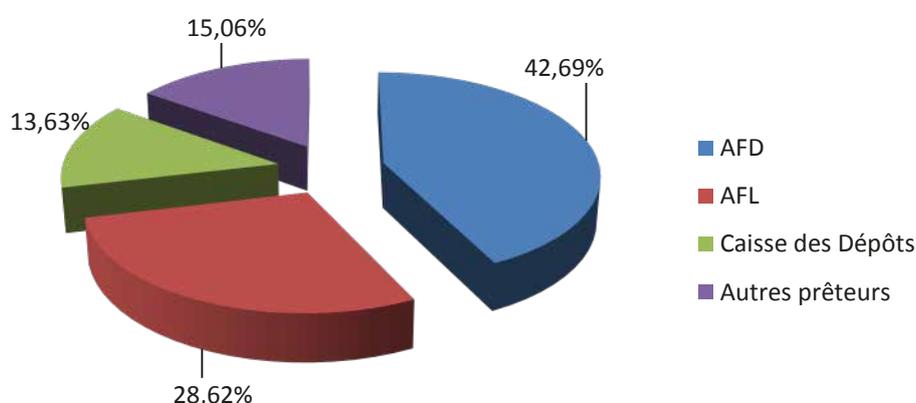
En 2019, le TCO a renégocié un emprunt à taux variable (EURIBOR 3 mois + 1,60%) contre un taux fixe de 0,26%. L'économie réalisée est de l'ordre de 0,09 M€.

La structure et la gestion de l'encours de dette propre

Au 31 décembre 2019, le taux moyen de la dette du TCO est de 1,78 % et la durée de vie résiduelle s'établit à 12,5 ans (référence strate nationale 2018 = 13,2 ans).

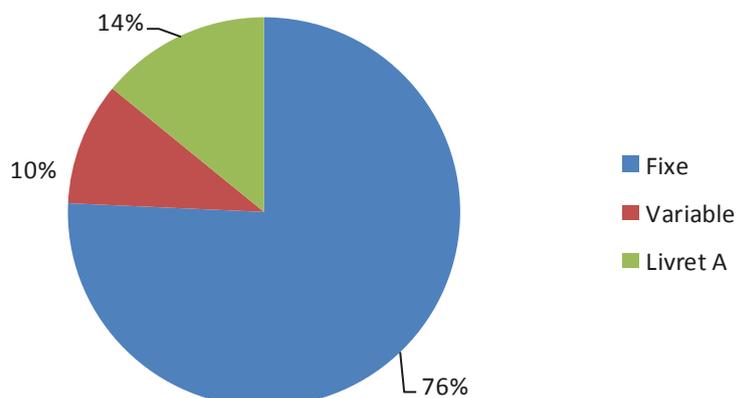
100% de l'encours du TCO est situé dans la zone 1A (niveau d'exposition aux risques le plus réduit) selon la charte de la classification des risques « GISSLER ».

RÉPARTITION DE LA DETTE PAR PRÊTEUR



RÉPARTITION DE LA DETTE PAR TYPE DE TAUX

Type de risque	Capital restant dû €	% de l'encours
Fixe	59 836 388	76%
Variable	8 076 998	10%
Livret A	11 115 969	14%
Total	79 029 355	100%



LA DETTE GARANTIE

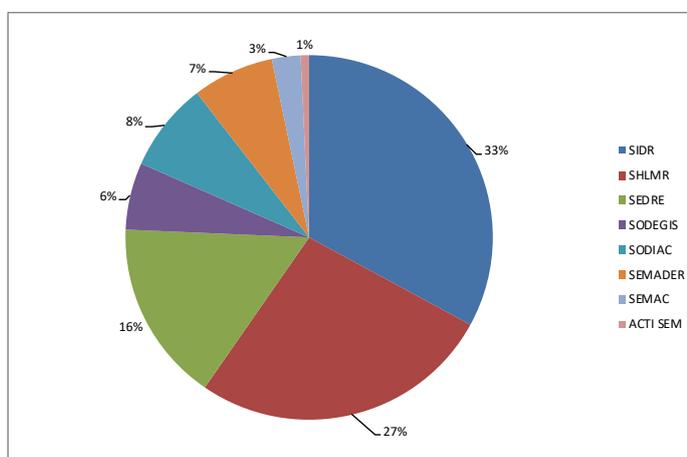
Au 31/12/2019, l'encours garanti s'élève à 266,1 M€. La Caisse des Dépôts représente 98,32% de cet encours (taux du livret A).

Capital restant dû	Taux moyen	Durée de vie résiduelle	Durée de vie moyenne	Nombre de ligne
266 116 289 €	0,82%	40 ans	21 ans et 6 mois	167

Type	Encours	% d'exposition	Taux moyen
Fixe	4 458 456 €	1,68%	2,05%
Livret A	261 657 833 €	98,32%	0,80%
Ensemble des risques	266 116 289 €	100,00%	0,82%

RÉPARTITION DE LA DETTE PAR PRÊTEUR

Organismes	CRD au 31/12/2018 €	CRD au 31/12/2019 €
SIDR	90 429 770,96	87 687 215,01
SHLMR	70 679 421,69	70 958 892,85
SEDRE	42 008 466,55	42 760 641,05
SODEGIS	16 131 505,47	15 839 500,20
SODIAC	20 893 542,77	21 047 326,88
SEMADER	19 123 035,61	19 130 358,36
SEMAC	6 719 676,16	6 701 954,00
ACTI SEM	2 107 616,93	1 990 400,90
TOTAL	268 093 036,14	266 116 289,25



La renégociation de l'emprunt en 2019 a permis de réaliser une économie de 0,09 M€.

UNE AGGLOMÉRATION BÂTISSEUSE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET DES GRANDS PROJETS



Malgré le contexte difficile de ce début d'année 2020, la communauté d'agglomération s'engage à maintenir un territoire dynamique, durable et moderne, capable d'accueillir les populations et les activités créatrices de richesse dans les meilleures conditions.

Le projet d'ECOCITE conçu au cœur de notre territoire, la mise en œuvre d'un Contrat de Transition Ecologique et d'un Contrat Territoire d'Industrie constituent des leviers puissants au service du développement et de l'innovation de l'Ouest.

POLITIQUES PUBLIQUES

- ▶ Écocité tropicale et insulaire de La Réunion 16
- ▶ Développement du territoire
et offre de logements 19
- ▶ Économie et promotion du territoire 24
- ▶ Ports de plaisance 34



Vue 3D de l'Ecocité insulaire et tropicale.

LA CONSTRUCTION D'UN TERRITOIRE D'EXCELLENCE

Le projet urbain labellisé Ecocité regroupe, sur un périmètre de 5 000 ha, trois communes du cœur d'agglomération (La Possession, Le Port et St-Paul). Il est piloté depuis début 2019, par un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui coordonne de manière intégrée, cohérente et globale des opérations publiques et privées d'aménagement urbain visant à bâtir un territoire exemplaire, répondant aux besoins en logements et activités pour les générations futures, dans le cadre d'une ville tropicale et insulaire durable attractive et innovante, porteuse d'un nouveau modèle de développement économique.

LE GIP, OUTIL DE GOUVERNANCE DE L'ÉCOCITÉ

Impulsée par le TCO, la création du Groupement d'Intérêt Public (GIP) vise à rendre opérationnel le programme Ecocité par une coordination globale des acteurs et projets du programme.

Le GIP Ecocité est, depuis 2019, l'outil commun de l'Etat, de la Région, du département, du TCO, des Communes du Port, de La Possession et de Saint-Paul.

PARTICIPER ACTIVEMENT À LA GOUVERNANCE DU GIP

Le TCO, au travers de sa participation au fonctionnement du GIP, contribue activement à la dynamique du programme. Il s'agit non seulement de sécuriser le financement du GIP par l'octroi des subventions annuelles mais aussi et surtout de contribuer à la définition d'une programmation d'actions complexes.

Pour 2020, ce travail doit aboutir à la signature d'un **Programme Partenarial d'Aménagement (PPA)**, ce qui se traduira, pour chaque action, par un calendrier et un engagement chiffré des partenaires.

Le plan guide de l'Ecocité, approuvé en juin 2015, sera actualisé en 2020. Il conjuguera les études de conception urbaine conduites à l'échelle de la Plaine de Cambaie (Schéma d'aménagement, Schéma directeur des espaces publics, Confort urbain et Potentiel énergétique) et les réflexions conduites par les villes du Port et de La Possession concernant leurs différentes opérations d'aménagement. Il s'agira de définir un plan de communication et de marketing (diagnostic, stratégie et outils, mise en œuvre de la communication et concertation) et d'associer tous les acteurs (institutionnels, monde économique, scolaire, citoyen etc.).

Il conviendra de :

- ▶ Développer des actions ciblées et des supports de communication pour renforcer l'attractivité du territoire de projet ;
- ▶ Réaliser un web-documentaire en collaboration avec le rectorat et les écoles de l'Ouest pour diffuser les avancées du programme ;
- ▶ Créer une maquette physique et numérique de l'Ecocité afin de la rendre visible et plus communicante.

■ Définition de la feuille de route du programme Ecocité et organisation de sa valorisation en matière de communication

▶ Le contrat de PPA a été approuvé en conseil d'administration du GIP en juin 2020 et sera présenté lors d'un prochain conseil communautaire. 14 opérations d'aménagement sont identifiées comme prioritaires.

▶ Un séminaire sur le contrat de PPA et le PGD de l'Ecocité sera organisé en juillet 2020.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre d'emplois créés			Dans l'attente des résultats de l'étude de l'impact économique et social du programme par le GIP
R	Retombées fiscales			
R	Gain en empreinte carbone			

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

CONSTRUIRE UNE VILLE ATTRACTIVE OÙ HABITER, VIVRE ET TRAVAILLER

Les opérations d'aménagement du Cœur d'agglomération sont à différents stades de maturité :

- certaines opérations sont en cours de réalisation (Ecoquartier Cœur de ville notamment) ;

- d'autres entrent en phase de travaux (ZAC les Portes de l'Océan) et en phase opérationnelle (1^{ère} tranche de la Plaine de Cambaie) ;
- d'autres en sont encore au stade des études.

LE PASSAGE À LA PHASE OPÉRATIONNELLE D'AMÉNAGEMENT

Notre objectif est d'engager rapidement la phase opérationnelle sur la Plaine de Cambaie, avec les projets suivants :

- ▶ Aménagement du 1^{er} écoquartier de Cambaie ;
- ▶ Mise en œuvre du Projet Urbain Partenarial (PUP) de la SCPR ;

- ▶ Développement du programme d'activités économiques du secteur Henri Cornu ;
- ▶ Requalification et prolongement du boulevard urbain de Cambaie ;
- ▶ Développement d'une agriculture urbaine provisoire et pérenne ...

Il convient donc pour 2020 d'axer nos efforts autour de deux grands domaines

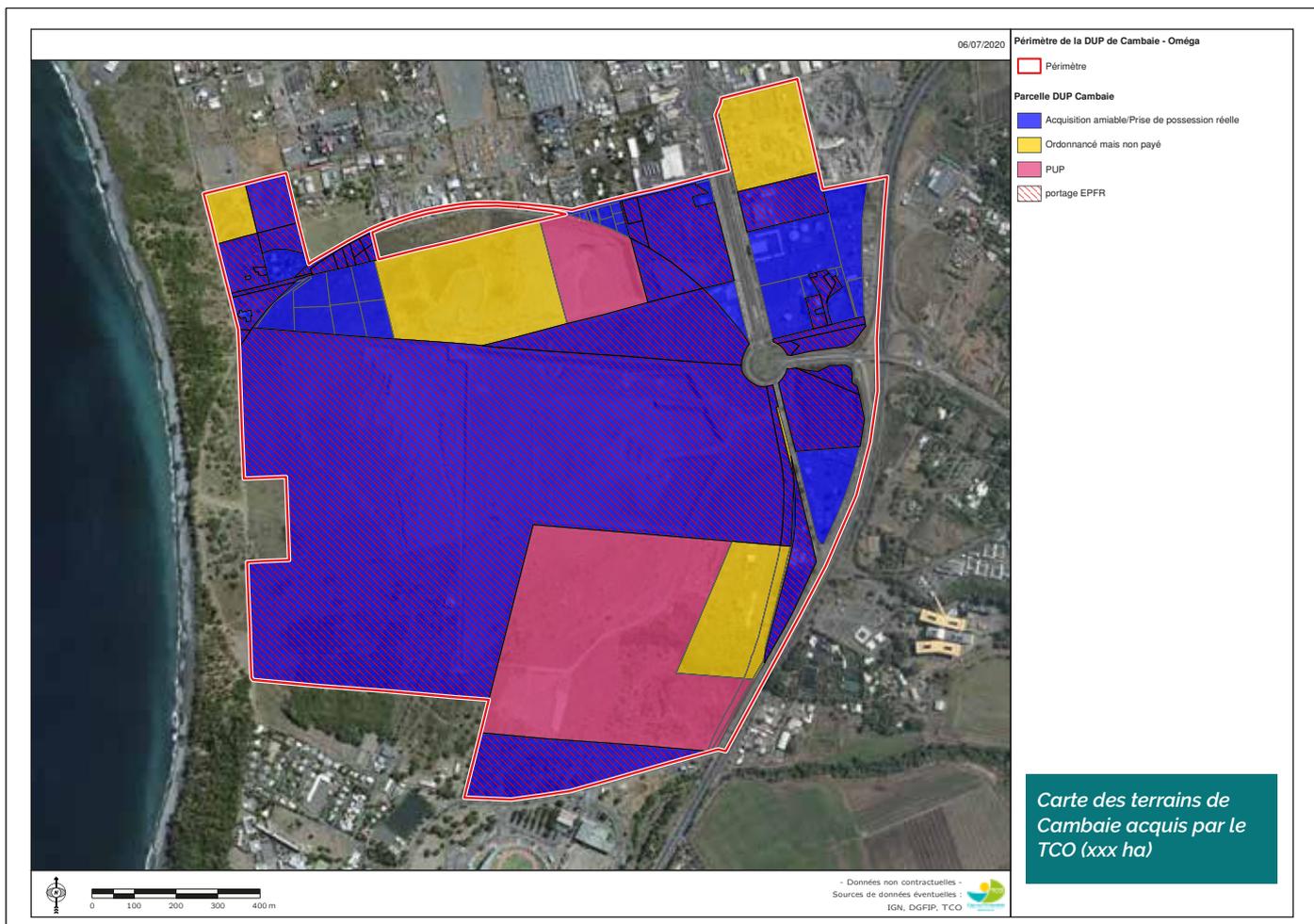
► dans le domaine de l'énergie :

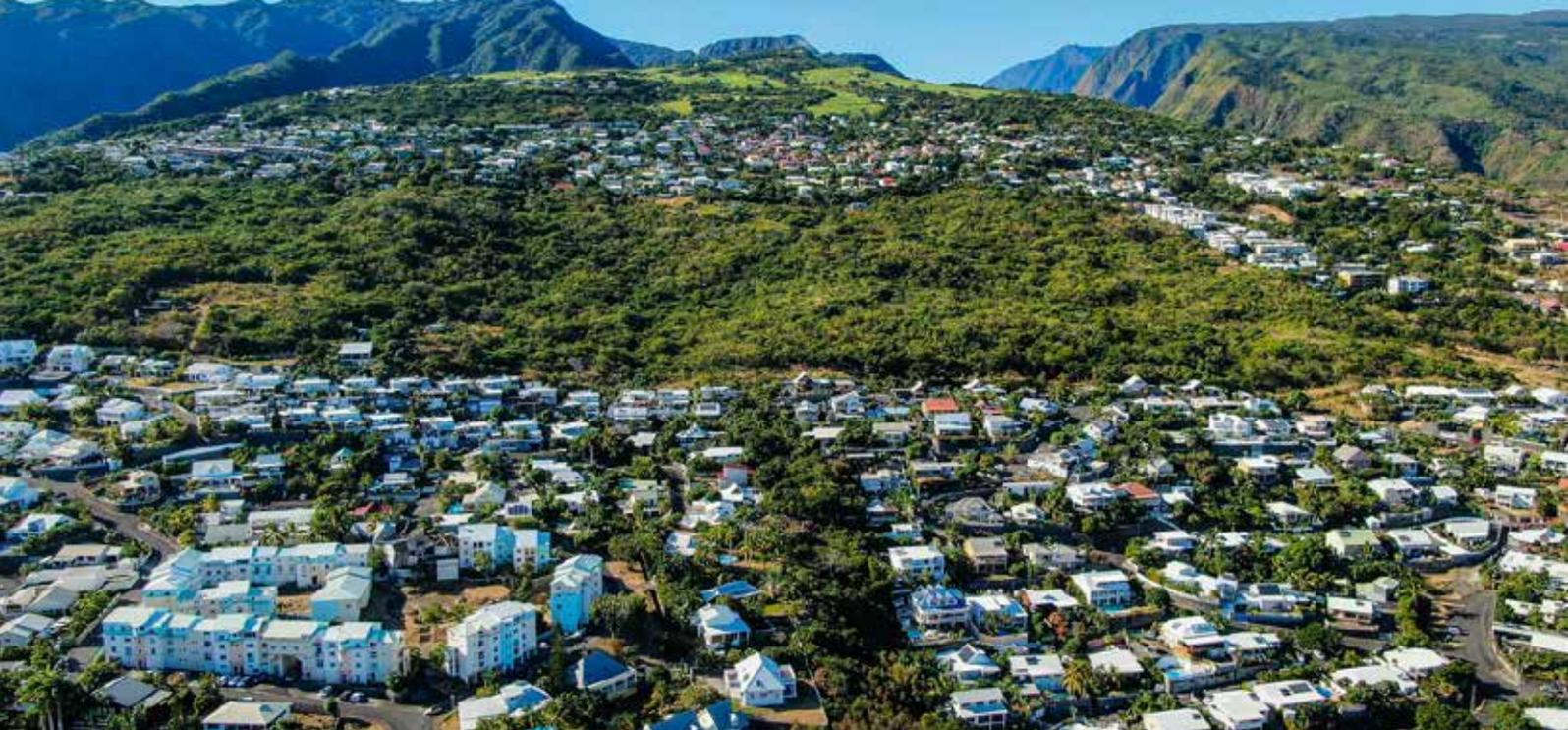
- Définir la stratégie énergétique de l'Ecocité intégrée à celle du TCO, dans le cadre de l'actualisation du Plan Climat-Air-Énergie Territorial (PCAET) de l'agglomération ;
- Engager 2 études de faisabilité sur la construction d'un réseau de froid avec pompes à chaleur PAC (avec ou sans SWAC - climatisation marine) et sur la ferme photovoltaïque de Cambaie (>30 ha), confiée à la SPL Horizon Réunion ;
- Mettre en œuvre et suivre le projet de centrale photovoltaïque (PV) de Total-Quadran sur l'ancienne décharge de Cambaie ;
- Engager une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour une étude de faisabilité sur le premier démonstrateur Smart-Grid de Cambaie en coopération avec EDF-SEI.

► dans le domaine de l'aménagement :

- Consolider le Schéma d'aménagement ; le Schéma directeur des espaces publics ; l'étude préliminaire Axe mixte et infrastructures connexes ; l'étude sur le confort urbain (thermique, acoustique et aérodynamique) ; Entamer la création de la ZAC de Cambaie (objectifs et modalités de la concertation ; dossier de consultation aménageur ; dossier de création) ;
 - Organiser dès le mois de septembre (sauf réserve électorale) un dispositif de concertation afin de présenter le projet aux habitants, mettre en place une concertation ciblée et au fil de l'eau permettant de dynamiser les contributions et d'expliquer l'opération ;
- Le GIP va organiser une mission d'Ordonnancement, Programmation et Coordination Urbaine (OPCU) qui permettra de piloter globalement l'ensemble des projets et leurs interactions à l'échelle du programme et en particulier sur Cambaie. Cette organisation opérationnelle est l'occasion pour le TCO de faire un point spécifique sur les opérations qui relèveront de sa compétence et de s'organiser pour un suivi optimisé de leur réalisation.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R Avancement opérationnel de l'aménagement de la Plaine de Cambaie (phase1)			5%





Les documents stratégiques de l'agglomération (SCOT, PDU, DAAC, plan paysage, Pilhi, ...) lui permettent de répondre au mieux aux enjeux de développement de son territoire.

HARMONISER LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENT

La dynamique d'aménagement et de développement du Territoire de la Côte Ouest sera marquée en 2020 par la mise en œuvre des orientations validées dans ses grands documents stratégiques : le Schéma de Cohérence Territoriale, le Programme Local de l'Habitat 3 et le Document d'Aménagement Artisanal et Commercial.

L'attention sera aussi portée sur l'Habitat avec la mise en œuvre de la Convention intercommunale des Attributions et la nouvelle convention PILHI validée pour 2019-2025.

Enfin, dans la mesure où les impacts de la crise sanitaire ne sont pas encore suffisamment appréhendés, il conviendra d'avoir sur ces 2 sujets une analyse pour accompagner les communes dans leur politique croisée d'aménagement et de logement.

CONCEVOIR UN AMÉNAGEMENT COHÉRENT ET DURABLE DU TERRITOIRE

ÉLABORER LES DOCUMENTS-CADRES À L'ÉCHELLE DU TERRITOIRE

■ *Evaluation du SCOT et analyse effets de la loi ELAN*

Dans l'optique des décrets d'application de la loi ELAN, une mission d'AMO juridique et technique sera lancée afin d'évaluer l'impact réel de la loi sur le SCOT approuvé le 21/12/16.

Les conclusions de cette mission permettront d'identifier les points d'évolution obligatoires du SCOT imposés par la loi ELAN le cas échéant, ce qui peut conduire à une modification ou à une révision du SCOT.

■ Intégration du DAAC au SCOT (cf loi ELAN)

Suite aux travaux qui ont permis l'élaboration d'un Document d'Aménagement Artisanal et Commercial (DAAC), reste l'étape de son intégration au SCOT afin de lui donner une portée réglementaire.

Cette intégration du DAAC au SCOT passe à minima par une procédure de modification, qui reste assujettie aux conclusions de l'AMO juridique sur les incidences de la loi ELAN.

■ Les études relatives à la mise en œuvre du SCOT : Etudes des Hauts, Plan paysage, Schéma directeur d'aménagement du littoral de Trois-Bassins, ZATT

Initiées en 2018 et 2019, ces études seront poursuivies ou finalisées en 2020. Elles permettent d'alimenter le cadre de l'aménagement du territoire suivant les orientations du SCOT.

transports (ZATT) feront l'objet d'une étude pilotée conjointement avec la direction des transports. L'intégration de ces points névralgiques entre mobilités et transport intéresse l'intercommunalité, mais également les communes, dans le cadre de leur PLU et des projets urbains qu'elles portent.

Prévues par le SCOT et le PDU, les zones d'aménagement et de transition vers les

L'impact du programme d'actions issu du Plan Paysage sera une réappropriation par l'ensemble des acteurs des enjeux relatifs aux orientations de qualité paysagère.

Concernant l'étude des Hauts, les enjeux sont multiples et le programme d'actions pourrait aiguiller les dispositifs de développement territorial (ex : Groupement Action Local) ou

alimenter la révision des documents cadre (SCOT, Charte du part, PLU, ...) et la convention partenariale avec le Parc National.

L'étude concernant le littoral de Trois-Bassins doit permettre de répondre aux enjeux de développement urbain d'une ville relais en devenir.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Intégration SCOT / PLU	3 PLU / 5		4 PLU / 5
R	Intégration Autres documents / SCOT	PLH / SCOT DAAC / SCOT		PLH / SCOT

ÉVALUER L'IMPACT DES ORIENTATIONS DU SCOT GRENELLE SUR LE TERRITOIRE

■ Animation de la Conférence Locale d'Aménagement du Territoire (CLAT)

Le TCO réunira à nouveau la CLAT afin de suivre, notamment, la mise en œuvre du SCOT et du PLH, et d'échanger avec les partenaires sur des éléments d'observation sur l'évolution du territoire.

■ Mise en place de l'observatoire du SCOT

L'AGORAH est missionnée pour concevoir l'architecture de l'observatoire du SCOT et l'actualiser.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de réunions de la CLAT			1
S	Observatoire du SCOT : nombre d'indicateurs suivis			7/31

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

METTRE EN ŒUVRE LE PROGRAMME LOCAL DE L'HABITAT (PLH3)

■ Régime d'aides partagé

Le programme d'action du PLH3 peut donner lieu à la mise en place de certains dispositifs d'aides. Aujourd'hui, la « boîte à outils » du PLH3 contient une quarantaine de fiches actions. L'élaboration

d'un régime d'aides partagé a pour objectif de mutualiser les moyens financiers des différents acteurs (TCO, Etat, Région, Département,...) autour des objectifs du PLH.

Elaboration d'un Plan Intercommunal d'Action Foncière (PAFI)

Issue des orientations stratégiques du PLH3, la mise en œuvre du PAFI, initiée fin 2019, s'appuiera sur un large travail de concertation avec les communes, la DEAL et l'EPFR afin d'aboutir à une stratégie foncière cohérente à l'échelle du TCO. pour la production de logements.

POURSUIVRE LE PARTENARIAT NPRU ARISTE BOLON

■ Coordination/suivi projet, mise en œuvre de la convention-cadre

Le projet de rénovation urbaine, porté par la Commune du Port prévoit une intense mutation urbaine et une requalification de l'habitat au sein du quartier Ariste BOLON.

Le TCO accompagne la commune sur le plan technique et financier (5,9 M€, dans le cadre de la convention tranche 1 (programme de travaux de 88,6 M€ HT), aux côtés de l'ANRU.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux d'avancement de la convention (tranche 1)			10% d'acompte (CAF 2020)

DIVERSIFIER L'OFFRE DE LOGEMENTS

METTRE EN ŒUVRE LE PLH3

■ Mise en place de l'observatoire du PLH3

L'AGORAH est missionnée pour concevoir l'architecture de l'observatoire du PLH3 et l'actualiser.

Cet observatoire revêt un caractère obligatoire et

doit permettre d'assurer la collecte des données nécessaires à l'évaluation du PLH qui interviendra 3 ans après son approbation.

■ Gouvernance, animation et pilotage du PLH3

Plus de 40 fiches sont inscrites au programme d'actions du PLH3.

L'animation du réseau d'acteurs, le lancement des appels à projets et des démarches innovantes (ex : charte logement Gramoun) nécessiteront une mobilisation de moyens internes, d'autant que l'atteinte des objectifs du PLH3 dépend

de multiples partenaires (communes, bailleurs, sociaux,...). L'évaluation annuelle permettra d'identifier le nombre de fiches mises en œuvre par ces multiples acteurs et de faire le bilan de ces interventions partenariales sur la production globale.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de réunions évaluation PLH3			1

RENFORCER LA LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE (CONVENTION-CADRE PILHI 2019-2025)

■ Constituer le fond mutualisé de travaux et poursuivre l'accompagnement des familles

Il s'agira en 2020 de lancer la création du fond mutualisé avec l'aide d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

Cela impliquera, entre autres, une concertation avec les partenaires financiers, sur l'élaboration du profil type des ménages bénéficiaires, sur la rédaction du règlement, sur la signature de conventions financières entre le TCO et les autres partenaires tels que Région, Département et surtout Etat.

Les efforts entrepris ces dernières années pour l'accompagnement des familles, seront

poursuivis afin d'accompagner efficacement les familles. Un suivi particulier des opérateurs locaux (SEM de l'habitat, SUD HABITAT CONSEIL, SICHR, SOLIHA, BOURBON ARCHIPEL, etc.) sera mené pour accélérer les instructions administratives et pour mettre en place les démarches de travaux d'amélioration de l'habitat.

Un travail de vulgarisation des solutions de traitement des situations d'indivision (selon les résultats de l'étude indivision en cours) sera également effectué.

■ Moderniser les outils et améliorer le traitement des signalements du Guichet Unique

Un travail d'amélioration du traitement des demandes au guichet unique sera effectué, par la systématisation des outils (l'utilisation des tablettes sur les sites par exemple), la

spécialisation des chargés d'opérations sur les enquêtes purement techniques et la coordination des partenaires.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre de logements diagnostiqués au titre du PILHI	27	110	40

La lutte contre l'habitat indigne reste un défi majeur pour la communauté d'agglomération.



METTRE EN ŒUVRE LA RÉFORME DE LA DEMANDE SOCIALE

■ Convention Intercommunale d'Attributions (CIA)

Des actions de pilotage et d'animation de la CIA, la mise en œuvre de la Charte de relogement NPNRU/RHI/LHI et la définition d'une charte des bonnes pratiques des Commissions d'Attribution

Logements (objectif 11 de la CIA) seront cette année prioritaires.

■ Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGDID)

Ce plan consiste à gérer en partenariat avec l'ensemble des communes de l'agglomération, les demandes et les attributions de logements sociaux. En 2020, au-delà de l'animation du

réseau, il s'agira, entre autres, de former les agents d'accueil, de définir des principes pour la mise en place d'une cotation de la demande à l'échelle du TCO, d'évaluer et améliorer les dispositifs.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de demandeurs actifs (Demande sociale)			8 620 demandeurs actifs / an pour 1920 attributions
R	Nombre de logements concernés par les garanties d'emprunts	225 logements dont 98 logements en réhabilitation 45 en quota réservataire dont 20 concernés par la réhabilitation du TCO	375	150 (nouveau protocole en octobre)
R	Nombre de demandeurs pris en charge par le SIADO			250

ASSURER UNE COORDINATION SUR LE TERRITOIRE OUEST

OPTIMISER LA COORDINATION SUR LE TERRITOIRE OUEST

■ Développer une nouvelle version de l'application DIGDIG (Dispositif internet de Gestion et de Diffusion de l'Information Géographique)

Afin d'optimiser l'utilisation de DIGDIG, outil mutualisé entre le TCO et les Communes, la direction travaillera sur la portabilité du logiciel sur tablette et smartphone. Les fonctionnalités

de consultation, d'interrogation et de mise à jour de l'information géographique seront également améliorées.

■ Spécialiser la formation SIG aux thématiques métiers

Des formations spécifiques, ciblées sur les différents métiers concernés par l'utilisation de l'information géographique seront proposées aux

directions aménagement, environnement, voirie, fiscalité, économie, ..., des communes et du TCO.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre de connexions SIG	14 000	20 560	35 000
R	Nombre de productions SIG	100	55	90



Idéalement située à 1 minute de La Route des Tamarins et à mi-parcours entre Saint- Pierre et Saint-Denis, la zone d'activité économique de l'Eperon est occupée à 100 % avec ses 17 entreprises.

ENCOURAGER LES INITIATIVES CRÉATRICES D'ACTIVITÉS ET D'EMPLOIS

En 2020, le TCO voit son rôle renforcé en matière de développement économique et touristique mais également de développement de l'emploi.

Face à la crise sanitaire, les territoires vont devoir se mobiliser aux côtés de l'Etat pour répondre à cet enjeu.

Le TCO participera au plan de relance économique, en poursuivant la réalisation de projets structurants sur son territoire, véritables moteurs de l'activité et la structuration des filières. Il y participera également au travers de la commande publique en proposant immédiatement près de 70 marchés de petits travaux pour un montant de 1,3 M€.

Le tourisme, fortement impacté par cette crise, devra faire l'objet d'un plan de relance dédié, en partenariat étroit avec les autres institutions publiques et surtout avec notre office de tourisme intercommunal.

Le TCO accompagnera ces secteurs en créant une animation et une mise en réseau forte sur le territoire.

L'emploi des publics les plus éloignés du marché du travail et les plus fragiles restera plus que jamais, un sujet primordial traité dans le cadre de l'évaluation du renouvellement du protocole Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), en partenariat avec l'Etat. Le soutien aux structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), qui œuvrent notamment en période de crise au plus près des citoyens, sera renforcé en 2020, avec l'appui des partenaires. Enfin, le soutien à la culture et au patrimoine de l'Ouest fortement impactés par la crise, devra être poursuivi.

CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS

OPTIMISER LA COORDINATION SUR LE TERRITOIRE OUEST

Le TCO offre les conditions propices aux porteurs de projets économiques et touristiques par la création ou le réaménagement d'espaces d'accueil attractifs, la mise en place d'un

Guichet Entreprises répondant aux besoins des entreprises, la mise en valeur de filières stratégiques et la promotion touristique.

ACCOMPAGNER LA CRÉATION ET LE DÉVELOPPEMENT D'ACTIVITÉS

■ *Mettre en place une véritable animation économique dans nos zones d'activités*

2020 sera consacrée à la mise en œuvre des préconisations découlant de l'étude de modernisation des Zones d'Activités Économiques produite en 2019 : sécurisation de la voirie, mise en place d'une signalétique harmonisée, mutualisation des déchets et enfin instauration de services de restauration via la mise à disposition d'emplacements ou de containers aménagés. Les locaux d'activité économique sous gestion du TCO feront l'objet d'un travail de valorisation et d'optimisation de leur occupation : commercialisation, gestion immobilière, résolution des contentieux, harmonisation des contrats.

Par ailleurs, le TCO s'engagera dans une démarche de RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) en adhérant à l'association ETRE (Entreprises et Territoires Responsables de la Réunion). Avec cette labellisation RSO, le TCO souhaite inciter les entreprises de ses zones d'activités à faire de même et se lancer ainsi dans une gestion responsable durable.

■ *Définir une stratégie et un plan d'actions sur le foncier économique et l'immobilier d'entreprise*

Le sujet du foncier économique et de l'immobilier d'entreprise est une préoccupation essentielle pour le TCO au vu de sa rareté, de son prix et du besoin important des entreprises. Une stratégie devra donc être déterminée sur le sujet et un plan d'actions mis en œuvre, en lien avec les préconisations du Schéma d'aménagement économique du TCO (notamment en termes de densification des 12 zones de production du TCO) mais aussi plus largement, hors zones d'activités sur les zonages économiques ou à transformer.

Des programmes tels que le projet d'aménagement urbain d'Ecocité, la Zone d'Aménagement Portuaire ou bien le programme Territoire d'Industrie du TCO mis en place en 2019, replacent le sujet du foncier économique et de l'immobilier d'entreprise au cœur des discussions.

Un travail sera à mener également avec la Région sur le prochain programme européen FEDER pour améliorer l'intervention de l'Europe sur ce sujet important.

Les opérations en cours seront poursuivies en 2020 :

- L'aménagement de l'extension de la zone d'activité de la Pointe des Châteaux à Saint-Leu, dont les travaux ont démarré en juillet 2019 et qui devrait être livrée fin 2021 ;
- La mise en place d'une assistance à maîtrise d'ouvrage sur les montages envisageables avec les différents partenaires concernés sur la zone arrière portuaire du Port ;
- Le lancement d'une étude de faisabilité sur l'aménagement d'une ZA au Guillaume ;
- La création d'une ZA sur La Saline en maîtrise d'ouvrage publique ou sous mandat ;
- L'accompagnement du projet Henri Cornu porté par un opérateur privé.

■ *Poursuivre le projet de Pôle d'aménagement et de construction durable et développer un véritable campus de l'innovation tropicale et insulaire*

Le projet de doter le territoire d'un équipement structurant dédié à la filière du bâti tropical (Pôle d'Aménagement et de Construction Durable/PACD) dans le cœur d'agglomération, sur la Commune du Port, a été consolidé en 2019, sur la base d'une gouvernance et d'un portage opérationnel partagés, avec l'octroi d'une subvention de 1 M€ de la CDC au titre du programme Ville de Demain (ECOCITE). Les études de programmation du 1er bâtiment destiné à l'Ecole d'Architecture, ont été lancées en début d'année 2020, par la commune du Port. Le TCO, en charge des étapes ultérieures de ce

projet, a initié une réflexion dans le cadre d'une concertation ouverte associant les acteurs de la formation, de la recherche publique et privée, de l'industrie et les institutions, pour définir un projet structurant plus large de **campus dédié à l'innovation tropicale et insulaire (CITI)**. En 2020, cette réflexion nous permettra d'élaborer un projet exemplaire qui sera porté par le TCO et l'ADIR dans le cadre d'une candidature à l'appel à manifestation d'intérêt du programme d'investissements d'avenir intitulé « Plan Innovation Outre-Mer ».

Lancer de nouvelles synergies

Pour la filière économie circulaire, la démarche d'écologie industrielle a été pérennisée pour les palettes via Initiatives OI, l'opérateur et animateur de la démarche, dans le cadre de leur projet Synergie Péi. Il sera nécessaire de lancer de nouvelles initiatives autour de la valorisation du cycle de vie des produits.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
S	Nombre de demandes au Guichet entreprises	200	110 Hors appels téléphoniques	150

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

FAVORISER LA MISE EN TOURISME DE NOTRE TERRITOIRE

Afin de conforter le leadership touristique de la zone Ouest et développer ce secteur porteur d'emplois, la mise en tourisme de notre territoire reste une priorité pour 2020 et nécessite la réalisation d'actions en matière de promotion

touristique, d'accompagnement des initiatives et projets et d'aménagements touristiques.

■ *Définir une stratégie d'aménagement et de développement touristique et mettre en œuvre le plan de relance touristique sur la zone ouest*

La déclinaison des grandes orientations touristiques adoptées par le Conseil Régional (SDATR) se poursuivra en 2020 avec le lancement de l'élaboration d'une stratégie d'aménagement et de développement touristique.

Par ailleurs, dans le cadre de la crise du Covid et en complément du dispositif national d'aide, la Région Réunion pilote un plan de relance régional du tourisme mobilisant les acteurs du tourisme (IRT, FRT, OT, SYPRAL, etc) autour de dispositifs de réactivation de la consommation locale.

En réponse à la crise majeure rencontrée par ce secteur d'activité, le TCO a lancé, dans le cadre de son plan d'urgence sociale, un plan de relance touristique reprenant les mesures nationales et régionales à l'échelle territoriale.

Ces dispositifs n'impacteront pas tous les secteurs de la filière tourisme de manière

égale et le TCO, compétent dans la promotion touristique du territoire, se positionne comme le coordonnateur des initiatives et des actions mises en place dans la microrégion Ouest.

■ Conforter la promotion touristique et structurer l'implantation de bureaux d'information touristique (BIT) sur le territoire

Conformément à la convention triennale TCO/OTI signée en 2018, le TCO poursuit son soutien à l'OTI Ouest, chargé de 4 missions stratégiques :

- ▶ l'animation du territoire ;
- ▶ la mise en tourisme du territoire ;
- ▶ un accueil de qualité ;
- ▶ la structuration des filières stratégiques.

L'OTI Ouest renforce également ses liens avec les communes dans une logique de proximité et amène une meilleure participation du privé dans ses produits touristiques.

Le scénario final du projet de construction d'un bureau d'information touristique à la Nouvelle (Mafate) ayant été validé, le démarrage des études préalables aux travaux débiteront courant 2020.



L'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest assure la mise en tourisme et l'animation du territoire, afin de faire de l'Ouest une destination touristique incontournable.

■ Accompagner les initiatives en faveur du développement touristique

Le TCO s'attache à faciliter la création d'hébergements touristiques, tout particulièrement d'hôtels créateurs d'emplois, mais aussi à inciter les hébergeurs à plus de qualité en se positionnant sur des classements et labels.

La détection des hébergements non déclarés et le contrôle des hébergements ne reversant pas la taxe de séjour seront poursuivis. Le processus de déclaration en lien avec les communes sera optimisé.

Par ailleurs, il conviendra d'accompagner les communes au travers d'actions d'ingénierie touristique dans leurs projets phares (classement

en commune touristique pour Trois-Bassins et en station de tourisme pour Saint-Leu).

L'observatoire du tourisme, outil essentiel dans le cadre du classement des communes, sera optimisé en 2020 et fera l'objet d'une géolocalisation.

Les actions réalisées seront valorisées dans le cadre du programme **ODYSSEA** qui se poursuivra en 2020.

Pour rappel, ODYSSEA est un programme européen de valorisation touristique du territoire, prenant appui sur les ports de plaisance.

■ Développer les aménagements et gérer les équipements et sites à vocation touristique

L'**attractivité touristique** sera renforcée à travers le développement des aménagements touristiques et notamment le lancement en 2020 des travaux liés au sentier littoral de Saint-Paul. En parallèle, les études techniques en lien avec le Conservatoire du littoral seront lancées dans le cadre de la réalisation du sentier littoral sud de Saint-Leu sur une dizaine de kilomètres environ, jusqu'à Bois Blanc.

Par ailleurs, les études de programmation et les études préalables aux travaux du village

touristique de Saint-Gilles-les-Bains, validées en 2019, démarreront en 2020.

En termes de **gestion des équipements et sites touristiques**, des actions de valorisation touristique seront menées sur la Pointe de Trois-Bassins. Les circuits patrimoniaux et les animations sur le site du Four à Chaux seront poursuivis. Les travaux liés à l'extension de la capacité du Camping de l'Hermitage les Bains entreront en phase opérationnelle.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
S	Nombre de kilomètres linéaires de sentier littoral aménagé par le TCO	5 km		1 340 ml voie partagée secteurs 1 et 2
R	Nombre de participants aux circuits touristiques payants de l'OTI	4 200	3 672	2 000
R	Taux de réalisation du plan d'actions de l'OTI 2018-2020	100%	100%	100% / Plan réajusté
R	Nombre de nuitées			300 000
R	Taxe de séjour perçue (€)	1 000 000 €	1 200 000 €	600 000 €

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

INITIER UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

Le TCO souhaite poursuivre son action volontariste en faveur de l'émergence de projets d'activités pour lesquels le numérique est un outil facilitateur et de performance.

Outre les actions déclinées, une animation active sera mise en œuvre auprès de nos partenaires institutionnels, entrepreneuriaux, associatifs et porteurs de projet.

► Déployer les services et évènementiels et valoriser les initiatives locales au sein du **Moulin.re** ;

► Conforter le développement de la **plateforme vie quotidienne** et l'ouvrir aux autres services : valoriser les pratiques acquises, préparer d'autres services en ligne en coordination avec les com-

munes, réviser les outils en lien avec le site internet du TCO ;

► Animer et assurer le réseautage de l'**Archipel numérique** en liaison avec les communes et les acteurs du territoire et offrir un appui à la transition numérique aux petites entreprises et aux associations ;

► Favoriser l'émergence de **projets innovants** grâce à nos outils internes et aux partenariats actifs ;

► Faciliter l'accès aux services en ligne sur le territoire et la fertilisation croisée grâce au réseautage.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Taux de foyers inscrits sur la plateforme Vie Quotidienne	50%	100%	100%
R	Nombre de téléprocédures (mutualisation de données)	2	2	3
R	Nombre d'entreprises dans le process d'innovation (Archipel numérique)	10	5	10

UTILISER L'INSERTION ET L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE COMME LEVIER DE CRÉATION D'EMPLOIS ET DE RICHESSE

Dans le cadre de sa compétence Politique de la Ville, le TCO participe aux dispositifs contractuels en faveur de l'accès à l'emploi et de la création d'activités.

Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) a été contractualisé entre l'Etat et le TCO pour la période de 2015 à 2020. L'année 2020 est donc la

dernière année du protocole en cours. Une prolongation d'une année permettra la finalisation du nouveau contrat en vue d'un démarrage au 1er janvier 2022. Un marché d'évaluation du dispositif comprenant un diagnostic, la stratégie à mettre en œuvre et la rédaction du nouveau protocole est actuellement en cours, pour un rendu prévu au mois de novembre 2020.

Le dispositif PLIE actuel s'articule principalement autour de trois grands axes d'interventions, qui seront poursuivis en 2020 :

■ *Accompagner les publics très éloignés de l'emploi*

Depuis 2018, c'est la Mission Intercommunale de l'Ouest (MIO), prestataire du TCO, qui accompagne le public vers un emploi durable, en mobilisant les partenaires locaux pour la mise en œuvre des étapes de parcours. Cette équipe de 9 personnes poursuivra ses actions tout au long de cette année.

■ *Mettre en œuvre des actions d'insertion (clause sociale d'insertion, ateliers chantier d'insertion)*

L'intégration de la clause sociale d'insertion est intensifiée dans la commande publique. Le TCO s'est doté, en interne, d'un facilitateur qui coordonne le dispositif à l'échelle intercommunale avec les partenaires, les entreprises et les demandeurs d'emplois, et d'un outil logiciel (ABC Clause).

Concernant les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI), le TCO continuera à soutenir le poste d'encadrant technique et travaillera à une meilleure coordination du dispositif, via la conférence des financeurs qui porte la proposition de dossier unique et la possibilité d'un tour de table avant le Conseil Départemental de l'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE).

Soutenir et développer économiquement les structures de l'ESS



Le TCO joue un rôle de structuration et d'animation du réseau d'entreprises sociales et solidaires, par le biais notamment :

- d'un appui à la structuration et à la professionnalisation des acteurs de l'ESS, via ESS PRO porté par France Active Réunion et le social lab de l'OMS de Saint-Paul qui sera reconduit en 2020 pour deux années ;
- de la création d'un réz'O ESS et d'une plateforme en lien avec la CRESS dont l'animation sera assurée par le projet SMARTERRE ;
- de la mise en place d'animations autour des thématiques de l'ESS par le biais du Réseau des collectivités Territoriales pour une Economie Solidaire (RTES) et des liens (et formations) à faire avec les directions et satellites du TCO.

■ *Attitudes Pro, projet 100 % inclusion*

Le TCO participe à un nouveau dispositif « Attitudes Pro », porté par la Mission Intercommunale de l'Ouest, l'Association Locale d'Insertion par l'Économie, la Mission Locale Nord et Capital Formation. Ce dispositif d'une durée de 3 ans est financé par l'Etat à hauteur de 80 %, ainsi que par les communes de Saint-Denis,

de Saint-Paul et par le TCO. Démarré en octobre 2019, le dispositif se poursuivra sur 3 ans. Il s'agit d'accompagner les publics les plus éloignés de l'emploi et leur permettre d'acquérir des compétences comportementales (soft skills), en bénéficiant d'une offre alliant formation, coaching et immersion en milieu professionnel.

■ Plan d'urgence sociale – volet économie sociale et solidaire

Suite à la crise sanitaire que connaît notre territoire depuis mars 2020, le TCO a adopté un Plan d'Urgence Sociale afin, d'une part, de faire face à des problématiques sociales, et d'autre part, d'initier une relance rapide des différents secteurs d'activités.

Sur le volet ESS, 4 actions dont 2 nouvelles s'inscrivant dans la lignée des dispositifs portés dans le cadre du PLIE, seront valorisées :

A) Mettre en place une ingénierie administrative et financière mutualisée au service des associations du territoire : renforcement de l'accompagnement des associations en matière d'assistance en gestion RH, ingénierie et montage de dossiers de subvention, gestion administrative et comptable grâce au financement d'un poste d'encadrement dans des structures de gestion mutualisée (une par commune) ;

B) Soutenir les ateliers des chantiers d'insertion : Le TCO doublera son enveloppe dédiée à l'encadrement technique des ACI en 2021 (appel à projets en cours).

La mobilisation du FSE sera activée dans le cadre de ce volet du PLIE. Le Département sera aussi sollicité ;

C) Etendre l'accompagnement des structures à des expertises design et marketing : un volet complémentaire à l'accompagnement porté par France Active La Réunion FAR, visera une meilleure valorisation des produits ;

D) Développer les dispositions sociales dans les marchés du territoire : élargir la clause d'insertion à l'ensemble des marchés de travaux et prestations de service ; actionner les marchés réservés ; optimiser les autres dispositifs prévus par le CMP.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Taux de sorties positives dans le dispositif	50%	44%	50%
R	Nombre d'emplois générés par la clause d'insertion	100	137	200
R	Nombre d'emplois générés par les dispositifs d'accompagnement et ACI mis en place	10	6	150
R	Nombre de structures accompagnées	15	12	50

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

Atelier Chantier d'Insertion d'un jardin partagé au Port (association An Grèn Koulèr)



ENCOURAGER L'ÉMERGENCE D'UNE VÉRITABLE IDENTITÉ COMMUNAUTAIRE

PROMOUVOIR L'IDENTITÉ DU TERRITOIRE À TRAVERS LES POLITIQUES CULTURELLES

■ Développer et diversifier l'enseignement artistique

Les travaux relatifs au projet pédagogique de l'École d'Enseignements Artistiques Intercommunale de l'Ouest (EAIO) ont débuté au second semestre 2019 et se poursuivront en 2020. La recherche d'optimisation et de diversification des financements de l'enseignement artistique a abouti à des premiers résultats concluants.

L'école Célimène de Plateau Caillou devrait finalement ouvrir ses portes à la rentrée d'août

2021 sous condition de reprise effective du chantier.

Les études techniques relatives à la réhabilitation de la Maison Bénard en partenariat avec le Parc National sur le site de LENA (L'Espace Numérique et Artistique de Trois-Bassins) se sont poursuivies en 2019 et les travaux devraient démarrer courant 2020.

LENA

LENA a connu une augmentation de sa fréquentation avec la diversification de ses activités (ateliers audiovisuels notamment). Le taux de fréquentation du site sera optimisé en 2020 avec l'ouverture d'un studio de répétition/pratique musicale, dont les travaux devraient être finalisés cette année.

■ Soutenir la diffusion et la création artistique

Le TCO continue d'apporter son soutien aux 4 équipements structurants de diffusion, aux festivals, ainsi qu'à la création et la professionnalisation artistiques, à travers le dispositif Békali.

Si la partie création ne change pas cette année

(trois artistes ou troupes seront soutenus), la diffusion sera étendue, puisqu'il est proposé de couvrir plus largement le territoire intercommunal et notamment les communes les moins bien dotées (La Possession, Trois-Bassins et les Hauts de Saint-Paul).

■ Valoriser le patrimoine naturel et culturel

Afin de créer une identité culturelle patrimoniale intercommunale, le TCO travaillera en 2020 avec les communes et concrétisera des actions opérationnelles sur les 5 communes membres. D'ores et déjà, un travail particulier de valorisation sera mené sur les équipements et sites culturels et touristiques du TCO, comme le Four à Chaux de Saint-Leu ou encore le port de plaisance de St-Gilles les Bains.

Les sentiers de pleine nature feront aussi partie des valorisations patrimoniales et culturelles à réaliser, dans un objectif de mise en tourisme des sites.

L'ensemble de ces valorisations patrimoniales pourront être raccrochées au programme ODYSSEA, en particulier dans l'élaboration des « routes bleues maritimes ».

Valorisation du patrimoine

Afin de valoriser le patrimoine de La Réunion, plus particulièrement celui de l'Ouest, nous diffusons régulièrement un article à la Une du site internet du TCO. Cet article dévoile un pan de notre Histoire à travers une anecdote, un monument, une date clé, ... et ramène vers une page dédiée plus détaillée, pour les plus curieux qui voudraient en savoir plus. Chaque article est systématiquement relayé sur nos réseaux sociaux et en interne à l'attention des agents, au travers d'articles sur l'Intranet.

En fonction des moyens disponibles et des sujets abordés, des vidéos pourront aussi être réalisées.

L'objectif est de se servir des supports digitaux pour mettre en avant notre patrimoine historique et culturel encore peu connu par bon nombre de Réunionnais.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Nombre d'élèves formés en enseignement artistique	1 500	947	1 000 (dont 675 en milieu scolaire)
S	Coût par élève	458 €	355 €	334 €
R	Taux d'occupation des salles LENA	40%	41%	65%
S	Nombre de bénéficiaires d'actions culturelles			800
R	Nombre de spectateurs dans les salles culturelles financées	55 000	55 265	27 500
	Part d'autofinancement de l'EAIO		6%	6%

PROMOUVOIR L'IDENTITÉ DU TERRITOIRE À TRAVERS LES POLITIQUES SPORTIVES

■ Créer au travers du sport une identité communautaire

La manifestation « Les Jeux Interco du TCO », sportive et ludique, vise à favoriser le lien social et l'insertion par l'activité sportive. Après l'organisation de la deuxième édition en 2019, il

conviendra en 2020 de faire un bilan permettant d'évaluer l'impact de ce concept, afin, le cas échéant, de proposer un nouveau format de manifestation.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Nombre de participants aux Jeux Interco	200	83	200

VALORISER LES LIENS HISTORIQUES DES TERRITOIRES DE L'OCÉAN INDIEN EN ACCOMPAGNANT LES COMMUNES MEMBRES DANS LE DÉVELOPPEMENT DE LEURS PROJETS DE COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE

L'action internationale du TCO a pour objectif d'augmenter l'attractivité du territoire.

En matière de coopération décentralisée, le TCO a choisi d'accompagner techniquement et financièrement les projets communaux de coopération, qui valorisent les liens historiques et culturels avec les territoires de l'océan Indien.

■ Accompagner les projets de coopération portés par les communes

Il s'agira dans un premier temps d'échanger avec les communes qui ont un partenariat international (Le Port, La Possession, Saint-Paul) afin d'identifier les actions ou les partenariats à mener ensemble

(mutualisation). Les soutiens pourraient se traduire par la mise en place de groupements de commandes et d'accompagnement dans le montage des projets.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Nombre de conventionnements accompagnés	3	1 (+3 en cours)	3

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



Faire des Hauts une zone d'excellence rurale, tel est l'objectif de TERH GAL Ouest, grâce à son programme de soutien aux initiatives locales.

LEADER

SOUTENIR LES INITIATIVES DES HAUTS

La plateforme TERH GAL OUEST poursuivra la gestion des demandes liées aux initiatives dans les Hauts, en mobilisant le programme LEADER du FEADER.

Pour rappel, sont financés les projets de création ou de développement d'activités collectifs ou individuels dans les domaines de l'agriculture, du commerce, de l'artisanat, de la culture, notamment Pour 2020, il s'agira de :

- Redéfinir la maquette du TERH GAL OUEST en prenant en compte l'état d'avancement des différentes fiches actions
- Poursuivre la coordination des acteurs autour de la dynamique du développement du territoire des Hauts de l'Ouest

INDICATEURS		CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux d'engagement Indicateurs de la maquette UE (engagements FEADER cumulés)	64%	51%	62%
R	Nombre de projets LEADER programmés (cumulés)	80	141	177
S	Volume financier des projets soutenus (dépenses éligibles cumulées)	1 500 000 €	3 273 367 €	3 900 000 €
R	Taux de paiement FEADER (cumulé)		10%	15%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



Le TCO se positionne comme la première « Escale patrimoine phare de l'océan Indien » à obtenir le label européen Odyssea « Destinations Bleues d'Excellence® ».

DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS AUTOUR DE LA PLAISANCE

En septembre 2019, le TCO a repris la gestion du port de St-Gilles, dans des conditions difficiles : état de délabrement des locaux, manque d'entretien des infrastructures, absence de transmission d'informations indispensables

Un audit général sur le plan technique, juridique, commercial et financier a donc été lancé et des travaux d'urgence réalisés afin de répondre à la demande des usagers.

Globalement, pour l'ensemble des ports, le TCO doit rechercher l'équilibre financier de l'activité, tout en impulsant une dynamique autour de l'économie bleue et du label ODYSSEA.

La crise sanitaire et le confinement ont interrompu la majorité des activités portuaires à l'exception de la pêche professionnelle et traditionnelle et des services aux usagers résidents sur leur bateau. Un service minimum a ainsi pu être maintenu.

ASSURER UNE MISE A NIVEAU DES PORTS DE PLAISANCE AVEC UNE VOCATION TOURISTIQUE ET ECONOMIQUE RETROUVÉES

POURSUIVRE LES TRAVAUX DE REMISE AUX NORMES

- *Un plan pluriannuel de travaux pour les 3 ports de plaisance*

La remise aux normes des 3 ports de plaisance concerne les niveaux de service aux usagers et l'amélioration des infrastructures et équipements portuaires. Compte tenu de leur ampleur, les travaux sont à réaliser sur plusieurs années.

► Sur le port de Saint-Leu : suite au désensablement du port, il conviendra de réaliser des dragages préventifs réguliers, le reprofilage du chenal d'accès au port et la rénovation de l'éclairage en solaire. Par ailleurs, la Capitainerie sera construite en prévoyant de nouveaux locaux commerciaux et des espaces pêcheurs (276 K€).

► Sur le port de la Pointe des Galets : le réseau d'eau sera complètement renouvelé en

2020/2021. Les pontons flottants vétustes et dangereux seront remplacés. Les pieux et le brise-houle seront renforcés. Des bornes électriques et la vidéo-protection seront installées (663,95 K€).

► Sur le port de Saint-Gilles : un mandat a été confié à la SPL Maraïna pour des travaux de consolidation et de requalification du port. Des travaux d'urgence et un diagnostic des bâtiments commerciaux dégradés sont en cours (858 K€).

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Linéaire de pontons rénovés	50 m	35 m	50 m
S	Volume de dragage réalisé dans les ports	1500 m ³	St Gilles : 4 197 m ³ St Leu : 9 118 m ³	1 500 m ³
R	Linéaire de chaînes-mères renouvelé	150 m	St Leu : 447 m	60 m
R	Nombre de clients optant pour le prélèvement	150	151	250
R	Taux de recouvrement	98%	99%	85%
R	Taux de déficit budgétaire	9%	4%	12 %

INSÉRER LES PORTS DE PLAISANCE DANS LA STRATÉGIE DE CROISSANCE

POSITIONNER LES PORTS AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TOURISTIQUE

Le lancement ou l'accompagnement des projets de développement :

surfaces commerciales, installation d'activités autour de la plaisance.

► Sur le port de St-Leu, les travaux d'extension, portés via un mandat du TCO à la SPL MARAÏNA, seront poursuivis et les études de maîtrise d'œuvre pour l'extension du port également ;

► Sur le port de la Pointe des Galets, un schéma d'aménagement sera élaboré ;

► Sur le port de St Gilles, une étude de stratégie d'aménagement commercial sera finalisée,

dans la perspective du renouvellement des Autorisations d'Occupation Temporaire, fin 2021.

Le schéma directeur d'aménagement du port de la Pointe des Galets servira de base à la définition des restructurations des locaux techniques. De même, il permettra aussi d'arrêter avec la commune les principes d'aménagement du terrain Météo France (complexe d'espace de loisirs et de manifestations, restauration, yacht club ...) et les implantations possibles d'un port sec.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
S	Taux de réalisation du plan de relance Croissance Bleue			5%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

Le projet ODYSSEA entrera dans une phase plus opérationnelle pour fédérer et faciliter la concrétisation des différentes actions programmées en faveur de l'économie bleue.



Une stratégie croissance bleue, déclinée en plan d'actions sur la période 2020/2027, sera produite autour des 6 pôles du label pour :

- Conforter l'attractivité de la ville portuaire,
- Favoriser la pratique et la démocratisation des activités nautiques,
- Faciliter l'accès et la connaissance à la mer pour le plus grand nombre,
- Accompagner une éco mobilité et un éco tourisme,
- Renforcer l'attractivité du bassin de navigation par l'itinérance en mer et à terre
- Proposer un marketing territorial de destination bleue.

L'accent sera mis sur les modalités de financement court, moyen et long terme de ce programme au bénéfice de la population, des clientèles touristiques, des entreprises et de l'emploi du Territoire de la Côte Ouest.



Les Routes bleues du patrimoine maritime et de la biodiversité d'Odyssea, proposent la mise en tourisme du sentier du littoral selon les 20 étapes des Routes Bleues® mer & terre, au bénéfice des sites et entreprises locaux, pour une mise en réseau écotouristique du Territoire de la Côte Ouest.

UNE AGGLOMÉRATION DURABLE DU SERVICE DE NOS USAGERS



Déployer un service public performant et responsable tout en satisfaisant aux besoins des usagers, telle est l'ambition du Territoire de la Côte Ouest, à travers la salubrité publique, la collecte sélective, l'errance animale, les transports urbains et scolaires, l'eau et l'assainissement ou encore la lutte contre les inondations.

En matière de déchets, il conviendra d'améliorer la qualité du tri et de réduire la production de déchets.

Dans le domaine des transports, la réglementation en vigueur actuellement (distanciation sociale, port du masque, ...) a contraint à des adaptations afin que les usagers continuent à se déplacer dans les meilleures conditions. Les efforts se poursuivent pour étoffer le parc de bus et effectuer des travaux d'infrastructures routières. Ainsi, des services innovants seront proposés, une refonte des transports scolaires sera effectuée en vue d'une optimisation.

Les chantiers de travaux de protection contre les inondations se poursuivent, principalement les PAPI RDG et Hermitage les Bains.

Dans le domaine de l'Eau-Assainissement, l'organisation prend forme et entre dans sa phase opérationnelle avec l'engagement des opérations prévues au contrat de progrès 2020-2024.



L'accent sera mis cette année sur le respect des consignes et des calendriers de collecte, afin d'impliquer l'utilisateur dans le bon fonctionnement du service public.

ÊTRE AU PLUS PRÈS DES USAGERS POUR AMÉLIORER DURABLEMENT LE TERRITOIRE

De nouveaux marchés de collecte des déchets ont été notifiés en mars 2020 et impactent à la hausse le budget dédié aux collectes (+2,1 M€).

La mise en œuvre des outils multifilières par ILEVA affectera également le budget du TCO tant en fonctionnement qu'en investissement dès 2020, année de démarrage prévisionnel des constructions.

En matière d'errance animale, le TCO, en accord avec la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt de La Réunion, pourra faciliter l'adoption des animaux de la fourrière par les associations de protection animale. Concernant la réalisation du centre animalier de l'Eperon, les études techniques seront poursuivies cette année.

Malgré ce début d'année particulier lié à la pandémie de Covid 19, la majorité des prestations a été réalisée, avec quelques adaptations. Les actions de médiation ont quant à elles été suspendues pendant le confinement et les équipes de veille environnementale, de fourrière animale ou encore de gestion des déchèteries ont été réduites pour assurer le maintien d'un service minimum.

OFFRIR AUX USAGERS UN SERVICE DE COLLECTE DURABLE

Avec le contexte budgétaire actuel et les évolutions réglementaires à venir (obligation de tri à la source des biodéchets à l'horizon 2023 - loi du 17 août 2015 LTECV), les efforts devront se concentrer sur la gestion séparée de la matière organique et la réduction des déchets. Il convient

encore plus que d'habitude, de placer l'utilisateur au centre des préoccupations afin qu'il puisse comprendre et adapter ses gestes quotidiens pour la bonne exécution du service public de collecte et une optimisation des dépenses publiques.

FAIRE DE L'USAGER UN ACTEUR DU CHANGEMENT : RÉDUIRE LES DÉCHETS DÉVELOPPER LES PERFORMANCES DE TRI

L'accompagnement de l'utilisateur portera tant sur l'information et le rappel des consignes de tri que sur l'amélioration des pratiques de réduction (notamment les biodéchets). Afin d'offrir des alternatives en matière de consommation responsable et de valoriser nos déchets, le soutien des actions entreprises par le tissu associatif en matière d'économie circulaire sera maintenu.

■ *Maintenir l'effort de sensibilisation des habitants aux gestes citoyens en partenariat avec les médiateurs*

L'effort d'information et d'échanges avec les usagers sera poursuivi pour apporter des solutions aux problèmes de collecte, faire connaître les consignes de présentation des déchets et impliquer l'utilisateur dans le bon fonctionnement du service public. Pour accroître les performances de la collecte sélective en termes de tonnages et de qualité, des rappels de consignes de tri seront

effectués auprès des usagers. Des actions de communication seront initiées en parallèle pour sensibiliser les usagers au respect des bonnes pratiques.

L'incitation à la réduction des déchets sera intégrée autant que possible dans les messages et des actions spécifiques sur ce sujet seront menées.

■ *Poursuivre et développer l'accompagnement des publics en vue d'une gestion de proximité des biodéchets (obligation 2023).*

Les efforts de distribution et de suivi des composteurs pour les particuliers seront poursuivis cette année en vue d'une incitation à la réduction des déchets.

D'autre part, en raison de la crise du COVID19 entraînant la fermeture des écoles, les actions initiées dans le cadre de l'appel à projets Lékol'O à destination des scolaires, n'ont pas pu toutes être lancées. Aussi, il est envisagé de proroger les conventions actuelles afin de permettre aux écoles de réaliser leurs actions sur l'année scolaire 2020/2021.

Afin d'inciter les usagers à gérer leurs déchets organiques, de nouveaux ateliers pour les

particuliers, des formations et accompagnements plus soutenus pour les écoles et professionnels, des diagnostics de gaspillage alimentaire pour la restauration scolaire seront réalisés. Ces derniers seront mis en œuvre en tenant compte des gestes barrières à déployer.

Enfin, selon les priorités qui seront définies, d'autres actions innovantes pourront également être menées, telles que l'expérimentation de broyage de déchets végétaux en déchèterie, une mission spécifique d'accompagnement des bailleurs, le cofinancement de poulaillers ou encore l'expérimentation d'une collecte de biodéchets de proximité pour des producteurs ciblés.

■ *Planifier, renforcer et maintenir le soutien des actions favorisant l'économie circulaire*

Il s'agira d'étudier le potentiel à 5-10 ans de création d'emplois et de réduction des déchets sur le gisement des déchets électriques et encombrants via le déploiement d'équipements de type recyclerie.

Fort du succès des TROKALI, le TCO va engager les réflexions pour la réalisation d'un libre-service

du recyclage, qui pourrait être localisé dans l'ex-bâtiment de la SOGIM de Cambaie.

Promouvoir le « zéro déchet »



Afin de démultiplier l'expérience réussie du « Défi Foyer Zéro Déchet » initiée en 2019, un espace d'animation et de démonstration sera créé à destination de différents publics (scolaires, associations, adultes...) sur la thématique des déchets et leur nécessaire réduction, mais aussi sur d'autres pratiques écoresponsables. Une étude de faisabilité sera menée pour définir l'emplacement idéal, les opportunités foncières disponibles, les modalités de fonctionnement de cet espace. Il pourrait être un lieu d'information, d'ateliers pratiques pour changer les comportements et d'animation afin de maintenir et étendre un réseau de citoyens conscients et engagés.

De plus, il s'agira de mettre en œuvre des actions communicantes exemplaires sur la réduction des déchets (fourniture de gobelets réutilisables à des porteurs de projet, subventions aux associations) mais aussi sur le tri des déchets (poursuite du tri au siège).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre d'usagers sensibilisés ou informés	25 000 usagers (tri)	12 640 usagers sensibilisés (tri)	15 000 usagers (tri) selon les actions possibles en lien avec la crise COVID19
R	Taux de valorisation des déchets	de 70% de valorisation en collecte sélective	66% de valorisation en CS	70 % de valorisation en collecte sélective
R	Taux de valorisation des déchets	17kg/an/habitant en verre	17,8 kg//an/habitant en verre	17kg//an/habitant en verre
R	Nombre de personnes ayant participé à un atelier gestion de biodéchets	150 personnes	40 personnes	250 personnes selon les actions possibles en lien avec la crise COVID19
R	% de bon usage de composteurs	70 % de bon usage	68 % de bon usage	75 % de bon usage

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

ASSURER UN SERVICE DE COLLECTE EFFICACE ET SOUTENABLE

En 2020, les actions déployées pour assurer un service de collecte des déchets efficace et soutenable s'articuleront autour de 2 axes majeurs : le démarrage des nouveaux marchés de collecte en août 2020 et la poursuite de l'amélioration continue des services offerts aux usagers. Durant la phase de confinement, les prestations ont été globalement toutes maintenues (à quelques rares exceptions).

■ Définir la stratégie du TCO en matière de gestion des déchets à l'horizon 2030

Une étude globale a été initiée fin juillet 2019 pour élaborer la stratégie du TCO en matière de gestion des déchets. Cette étude intègre tant les aspects financiers et juridiques que les scénarii envisageables en matière de niveau de service et d'accompagnement à la passation des contrats. Elle est phasée en deux temps :

1. renouveler les marchés de collecte des déchets sur la période 2020-2022 avec pour

objectifs la continuité du service et une amélioration des prestations à coût raisonné.

2. étudier les évolutions en matière de services, intégrer les outils d'ILEVA et les évolutions réglementaires pour lancer les marchés de collecte pour la période 2023-2028/2030.

■ Améliorer la qualité du service de collecte des déchets ménagers et assimilés en porte à porte et des déchèteries

L'amélioration du service offert aux usagers restera l'objectif prioritaire avec la mise en œuvre des nouveaux marchés (collecte des déchets ménagers et assimilés, acquisition et maintenance des caissons de déchèterie). La qualité du service étant un critère prépondérant, l'objectif affiché est une diminution du taux de relances et de

réclamations enregistrées auprès du Centre d'Appels et via les formulaires. En déchèteries, la qualité des apports volontaires fera l'objet d'une attention particulière pour favoriser le réemploi, supprimer les refus dans les caissons et diminuer les coûts de traitement.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Coût des déchets / habitant	190 € maximum / an / habitant	189 €/ hab	190 € maximum / an / habitant
R	Taux couverture de la TEOM	70% de taux brut de couverture en fonctionnement (hors soutien éco-organismes)	88%	70% de taux brut de couverture en fonctionnement (hors soutien éco-organismes)
R	Taux de relances et de réclamations des usagers	≤ 15 %	11%	≤ 10 %

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

LUTTER CONTRE LES NUISANCES ENVIRONNEMENTALES

La lutte contre les nuisances environnementales s'appuiera notamment sur le maintien de la salubrité publique et la lutte contre l'errance animale.

PARTICIPER AU MAINTIEN DE LA SALUBRITÉ PUBLIQUE

Lutter contre les dépôts sauvages ou le non-respect des calendriers de collecte, remplacer et collecter les corbeilles de propreté urbaine, ramasser les épaves de véhicules sont autant d'actions qui visent à maintenir un cadre de vie agréable pour les habitants.

■ Remettre en état le parc de corbeilles de propreté urbaine

Dans la continuité des investissements engagés depuis 2017, l'EPCI poursuivra, en 2020, la remise en état du parc de corbeilles de propreté urbaine (le marché de fourniture des corbeilles est à relancer en 2020).



Les 2084 corbeilles de propreté urbaine installées sur le territoire permettent de récupérer environ 350 tonnes de déchets par an.



Chaque année, le TCO dépense environ 1,2 M€ pour le ramassage des dépôts sauvages de déchets.

■ *Mener des actions de proximité partenariales et participatives avec les communes, les bailleurs sociaux et les usagers pour lutter efficacement contre les dépôts sauvages et les incivilités*

Le TCO a déployé depuis 2015 des moyens supplémentaires pour assurer des entre-collectes de déchets suite au non-respect des calendriers de collecte par les usagers. Durant la période de confinement, ce service de collecte a été maintenu, notamment en raison de l'épidémie de dengue.

Afin de lutter contre les dépôts sauvages et les incivilités (bacs en permanence sur le domaine public, non-respect de calendriers...), des actions de médiation seront renforcées sur le territoire avec le déploiement des médiateurs. Des opérations conjointes avec les polices municipales seront également menées pour améliorer le cadre de vie des usagers. Des actions de communication seront lancées pour sensibiliser au mieux les usagers au respect de leur environnement.

En 2020, la question du transfert de la police spéciale déchet des communes vers le TCO

pourra se poser afin de doter l'agglomération d'une brigade environnement à l'instar des autres EPCI de La Réunion.

Par ailleurs, les actions engagées avec les partenaires communaux pour diminuer les déchets présents sur le domaine public en dehors des jours de collecte, se poursuivront avec les projets de secteur.

En raison de l'épidémie de dengue, les moyens déployés dans le cadre des projets de secteurs pourront être redéployés sur les zones les plus impactées. L'enveloppe destinée à soutenir les actions de LAV sera doublée. Dans le cadre de son plan d'urgence sociale 2020, le TCO renforcera ses collectes de déchets végétaux et de dépôts sauvages pour assainir le cadre de vie des administrés en tenant compte des secteurs fortement touchés par l'épidémie de dengue et les priorités d'intervention définies avec les communes.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Tonnages collectés	4 650 T	4 579 T	4 600 T
R	Coût du maintien de la salubrité/ habitant	≤ 20 €/hab.	18 € / hab	≤ 20 €/hab

Légende

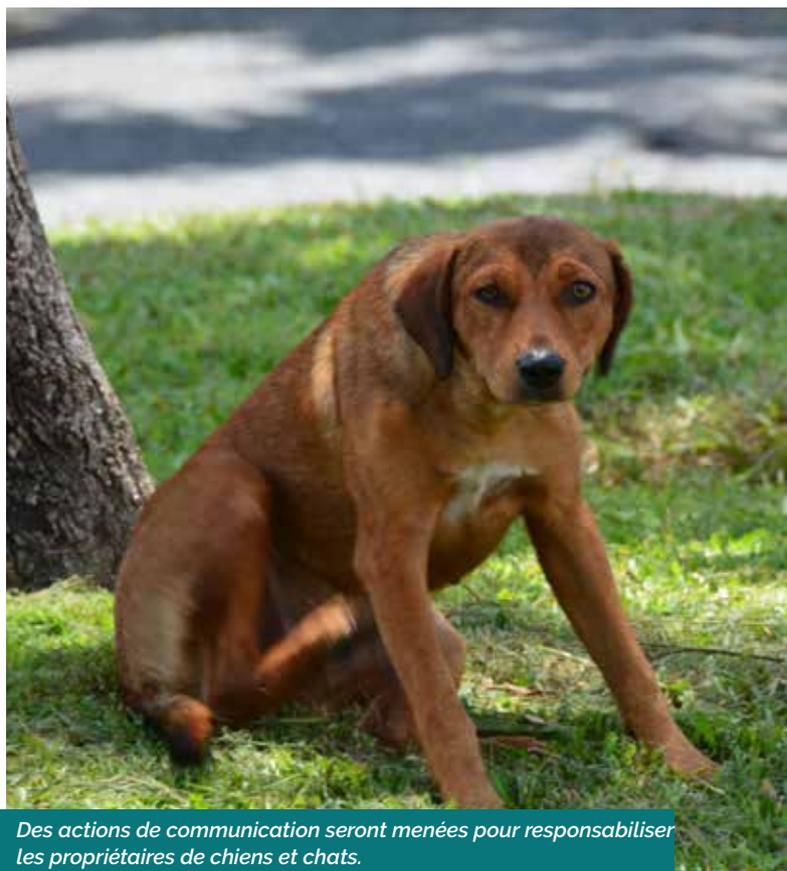
R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

LUTTER CONTRE L'ERRANCE ANIMALE

La lutte contre l'errance animale se poursuivra avec la définition d'une stratégie en la matière. En complément des actions de prévention, le projet de construction d'un centre animalier à l'Eperon se poursuit, en concertation avec les associations de protection animale.

Malgré la crise du COVID19, la fourrière animale a maintenu un service minimum afin de répondre aux urgences de ramassage des cadavres et de capture des animaux dangereux.

Les actions de sensibilisation et de stérilisation ont été suspendues le temps du confinement.



Des actions de communication seront menées pour responsabiliser les propriétaires de chiens et chats.

■ Responsabiliser, éduquer les usagers

Des actions de communication seront menées pour sensibiliser les usagers sur les règles relatives à la détention des animaux, à l'obligation de les identifier, à la possibilité de les faire stériliser grâce au TCO (porte à porte, stand événementiel, mise à disposition de flyers aux partenaires communaux et associatifs, ..). Des opérations conjointes avec les polices municipales pourront être menées sur ces thématiques.

Des actions particulières seront conduites avec les associations de protection animale, suite à l'appel à projets lancé en 2019, sur l'accompagnement

des propriétaires d'animaux défaillants et la sensibilisation des scolaires et du grand public permettant de tester de nouveaux outils et de nouvelles approches pour lutter contre l'errance animale.

Un travail sera mené pour positiver l'image du service de fourrière (signalétique des véhicules, panneaux d'affichage, amélioration du retour propriétaire des animaux mis en fourrière, partenariat avec les associations sur la cession d'animaux de la fourrière,..).

■ Favoriser la stérilisation des animaux

Avec le concours financier de l'Etat, la campagne de stérilisation des animaux domestiques mâles et femelles se poursuivra. Une communication associée sera déployée en concertation avec

les autres intercommunalités et le Groupe d'Étude Vétérinaire sur l'Errance des Carnivores à La Réunion dans le cadre des financements disponibles de l'Etat (contrat de convergence).

■ Créer un centre animalier

Les études préliminaires ont démarré en 2019 pour la création d'un centre animalier à l'Eperon. Un mandat de maîtrise d'ouvrage a été passé avec

la SPL MARAINA afin de suivre toutes les études de conception et les phases de consultation des entreprises de travaux.

■ Optimiser les captures d'animaux domestiques

Le TCO devra mettre en œuvre son nouveau marché de gestion de la fourrière animale avec de nouvelles possibilités d'intervention (capture de nuit, intervention renforcée sur des secteurs à

enjeux, numéro d'astreinte directe pour les forces de l'ordre permettant de mieux s'adapter aux besoins du territoire).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Coût de l'errance / habitant	env. 6,50€	6,96 €/hab	env. 6,50€
S	Nombre de ramassages et de captures	2 000 captures	1 782 captures	1 700 captures
		2 900 cadavres	2 687 cadavres	2 500 cadavres
R	Nombre stérilisations / identifications	1 300 animaux stérilisés	2 038 identifications 2 295 stérilisations	1 800 animaux stérilisés

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

ENGAGER UNE TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGETIQUE POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE ET LA VULNÉRABILITÉ DU TERRITOIRE

RÉALISER LE PLAN CLIMAT AIR ÉNERGIE TERRITORIAL (PCAET)

L'année 2020 correspond au lancement d'une véritable stratégie de transition énergétique pour le TCO. La préparation, la mobilisation, le pilotage, la gouvernance, la mise en œuvre et le suivi des actions seront réalisés en interne par un chargé de mission dédié.

Les missions de diagnostic et de mise en œuvre de la stratégie territoriale relatives à la définition de notre PCAET, seront menées par la SPL Energie Réunion (Horizon Réunion) dans le cadre d'un Contrat de Prestations Intégrées.



Les objectifs de la démarche du Plan Climat Air Energie Territorial

1. Bâtir une stratégie de développement des énergies propres :
 - a. Développer les énergies renouvelables (Solaire photovoltaïque en particulier).
 - b. Valoriser les potentiels d'énergie de récupération.
2. Organiser des réseaux intelligents et adaptés aux contraintes locales :
 - a. Analyser la vulnérabilité et adapter le territoire au changement climatique
 - b. Optimiser les réseaux de distribution d'électricité
 - c. Développer les réseaux de froid
 - d. Développer les possibilités de stockage des énergies
3. Développer la maîtrise de la consommation et son impact sur l'environnement :
 - a. Améliorer l'efficacité énergétique
 - b. Engager des actions de maîtrise de la demande en énergie et de lutte contre la précarité énergétique
 - c. Développer le potentiel de séquestration du CO2 dans les écosystèmes et les produits issus du bois
 - d. Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES)
 - e. Réduire les émissions de polluants atmosphériques

Le programme d'aménagement de l'Ecocité sera l'un des laboratoires du projet et permettra de développer des solutions innovantes, et notamment la mise en place d'un réseau à pilotage intelligent de la production, distribution, stockage et consommation de l'énergie.

■ Lancer le chantier de la définition de la stratégie énergie du TCO

- ▶ Missionner la SPL Horizon Réunion pour engager les études relatives au projet ;
- ▶ Définir une stratégie énergétique du TCO articulée avec l'Ecocité ;
- ▶ Réaliser les études liées à l'actualisation du PCAET et à la réalisation du plan d'actions.

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
R	Emission de gaz à effet de serre (tonne CO2/hab)			Dans l'attente des résultats de l'étude d'actualisation du PCAET qui sera confiée à la SPL HORIZON
R	Part des énergies renouvelables dans le mix électrique(%)			
R	Empreinte carbone par personne (tonne de CO2)			

ENGAGER UNE DÉMARCHE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU CTE

Nouvelle démarche contractualisée le 9 avril 2019, les Contrats de Transition Ecologique (CTE) ont vocation à traduire, au niveau des territoires, l'ambition écologique que la France s'est fixée pour développer un nouveau modèle de gestion responsable. Après une importante phase d'élaboration du CTE, le TCO a été désigné site pilote au plan national. L'engagement de l'agglomération, depuis plusieurs années, dans une démarche globale et ambitieuse de transition

écologique de son territoire au croisement de grands enjeux de développement et de protection de l'environnement, lui a valu cette reconnaissance nationale.

L'objectif du TCO a été d'utiliser le CTE pour provoquer une large mobilisation d'acteurs réunionnais de la transition écologique, créer une communauté de projets avec de nouvelles formes de collaboration, au service d'un projet de territoire partagé par tous.

La mise en œuvre du programme CTE s'appuie sur 3 blocs indissociables et complémentaires :

- Une gouvernance forte, portée par le TCO au niveau d'une nouvelle direction (Innovation Territoriale) rattachée à la Direction Générale des Services ;
- Une démarche d'animation du dispositif encadrée par un programme de recherche et développement, pour identifier les méthodes nécessaires à la pérennisation des actions et à leur montée en compétences ;
- L'intégration des projets de transition dans les démarches stratégiques du territoire comme le programme Ecocité afin de les inscrire dans la durée et d'en faire des modèles d'un nouveau développement économique.

■ Engager la réalisation du Contrat de Transition Energétique

- ▶ Organisation de la gouvernance du CTE et rapprochement avec la démarche Territoire d'Industrie ;
- ▶ Signature du COT pour 3 ans avec l'ADEME ;
- ▶ Accompagnement et suivi de 100% des actions par des rencontres et des échanges dans le cadre des revues de projets ;
- ▶ Validation de 5 nouveaux projets ;
- ▶ Lancement du projet de R&D SmarTerre, signature du contrat de projet ;
- ▶ Lancement des travaux pour la co-création d'un label « Ville Durable et Innovante ».

	INDICATEURS	CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020
S	Taux d'avancement du Contrat de Transition Ecologique (CTE)			25%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



De nouveaux bus viendront consolider le réseau urbain kar'ouest.

DÉVELOPPER LES CONDITIONS D'UNE MOBILITÉ POUR TOUS

Nul ne connaît à ce stade les conséquences liées à la crise Covid-19 à moyen et long termes : Tassement de la fréquentation des transports publics ? Augmentation de la mobilité à vélo et à pied ? Recul du covoiturage ? Diminution de la mobilité individuelle moyenne ? Intensification du télé-travail ? Fragilisation des capacités d'achat de voitures favorisant le report modal ?...

Les conséquences socio-économiques pourraient être également majeures :

Quelles ressources financières à terme pour le fonctionnement des transports publics ? Quelles capacités d'investissement via les fonds européens et souverains ?

Dans ces conditions, c'est l'ensemble de la politique des mobilités qui sera à repenser, ce qui peut constituer une opportunité pour l'aménagement et le développement de demain. Les calendriers des projets dans le domaine du transport seront aussi impactés, avec des retards possibles à court terme (liés à des arrêts de chantier par exemple), mais aussi une accélération de certaines opérations à moyen terme, à la faveur d'un plan de relance de l'investissement que le TCO et les acteurs institutionnels pourraient lancer.

Nos services publics, urbains et scolaires, seront

bien entendu impactés, avec a minima des mesures sanitaires à développer et à pérenniser.

Certains projets lancés avant la crise seront cependant menés à leur terme, dans des conditions et des calendriers à préciser :

► De nouveaux outils de gestion des transports scolaires seront ainsi déployés pour la nouvelle année scolaire 2020-2021 : un portail d'inscription pour les familles amélioré et plus intuitif, une billettique embarquée pour les cars scolaires ainsi que des outils modernes de gestion de l'exploitation.

► Parallèlement, la démarche d'optimisation du service public (transports scolaires et accompagnement dans les transports scolaires) sera poursuivie avec l'objectif d'une première étape dès la rentrée scolaire d'août 2020.

► Pour consolider le nouveau réseau Kar'Ouest mis en service en 2019, le TCO poursuivra la démarche d'acquisition de bus ; de nouvelles commandes devront être passées en 2020. Par ailleurs, l'audit de la Délégation de Service Public Kar'Ouest et de la SEMTO sera finalisé en 2020.

► En matière d'infrastructures dédiées aux transports publics, le TCO proposera de refondre son action autour du projet structurant de BHNS (Bus à Haut Niveau de Service), avec une gestion de projet à organiser en 2020, tout en démarrant les travaux du Pôle d'Echanges

Aimé Césaire au Port.

L'hypothèse de construction d'un tramway sera ré-examinée.

► Des actions seront également lancées dans le cadre de la politique vélo du TCO selon le schéma existant, avec en particulier un service de location longue durée de vélos, qui serait initié fin 2020, et l'implantation de stationnements vélos en écho au programme national "coup de pouce vélo".

RENDRE PLUS ATTRACTIVE ET PERFORMANTE L'OFFRE DE TRANSPORTS URBAINS ET SCOLAIRES

Au-delà des orientations et des projets en cours, il sera nécessaire de repenser l'organisation de nos services publics au regard du nouveau contexte. Les impacts socio-économiques et sanitaires amèneront en effet de nombreuses conséquences à court, moyen et long termes.

AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LE NIVEAU DE SERVICE

Après les améliorations du réseau Kar'Ouest en 2019, **l'année 2020 sera davantage centrée sur les transports scolaires**, avec de nouveaux services (billettique, nouveaux outils modernes de gestion, nouveaux marchés, ...), et la poursuite d'une démarche d'optimisation du service public.

■ *Délégation de Service Public (DSP) Kar'ouest*

La DSP porte sur l'ensemble de la gestion du réseau kar'ouest. Le nouveau contexte lié à la crise Covid-19 impactera le périmètre de la DSP sur le plan financier (2 M€ de perte de recettes envisagée), mais aussi sur le plan de l'organisation du service public, avec possiblement des missions à adapter.

■ *Acquisition de bus*

En 2020, le TCO poursuivra ses acquisitions de bus. Compte tenu de la déclaration sans suite par la Centrale d'Achats CAD I d'une procédure d'appel d'offres ; un retard dans le programme d'acquisitions est prévu.

■ *Transports scolaires*

En 2020, le TCO renouvellera ses marchés de transports scolaires. Le travail de refonte des transports scolaires sera poursuivi, avec une première phase d'optimisation des circuits à envisager début 2021.

Une billettique dans les transports scolaires



A compter de la nouvelle année scolaire 2020-2021, de nouveaux outils seront mis en service : un outil pour gérer la demande (portail d'inscription pour les familles) et l'offre de transport (gestion des circuits), et un outil de billettique (contrôle d'accès à bord des cars scolaires) et de suivi d'exploitation.

■ *Accompagnement dans les transports scolaires*

En 2020, le TCO sera amené à questionner l'organisation de ce service public : Quid de l'accompagnement pour les collégiens et lycéens ? Quid d'une organisation mutualisée avec les personnels communaux ? Selon les réponses apportées, les économies générées peuvent atteindre 1M€, voire plusieurs millions d'euros.

■ *Arrêts de bus*

A la faveur d'une autorisation de programme de 2 M€, ainsi que d'un ambitieux plan de relance de l'investissement, le TCO poursuivra la densification du nombre d'abribus sur le territoire.

■ *Dépôts Kar'Ouest*

Une maîtrise d'œuvre pour l'infrastructure de lavage des bus sur le dépôt de La Possession, lancée fin 2019, sera réalisée en 2020. Par ailleurs, le TCO sera amené à définir une stratégie en matière de dépôts Kar'Ouest. Compte tenu des conséquences liées à la crise Covid-19, le calendrier de ce projet sera à ajuster.

■ *Audit du contrat Kar'Ouest et de la SEM*

Afin d'aider le TCO à améliorer le pilotage du service public et du contrat de transport, l'audit initié en 2019, sera finalisé en 2020. Compte tenu des conséquences liées à la crise Covid-19, le calendrier de ce projet sera à ajuster.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Fréquentation du réseau Kar'Ouest (en millions de voyages/an)	6,5	6,71	5
S	Nombre d'élèves abonnés aux transports scolaires	17 702	17 251	17 500
R	Coût par élève	700 €	839 €	835 €
R	Coût par voyage kar'ouest	3,34 €	3,68 €	4,85 €
R	Taux de couverture R/D (urbain et scolaire)	19%	16%	12%
R	Nombre abris de bus/ Nombre total d'arrêts (taux d'équipement)	23%	17%	20%

Nota : la cible 2020 de certains indicateurs évolue très fortement du fait des impacts attendus de la crise Covid-19

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

AMÉLIORER LES TEMPS DE PARCOURS

Fiabiliser les temps de parcours et la ponctualité des bus permet de proposer une alternative au tout voiture. C'est bien là l'objectif des Itinéraires privilégiés (IP). Au-delà de cette urgence, il est proposé de déployer une ligne forte et structurante de transport (BHNS) qui profitera

d'aménagements en site propre et de la priorité aux carrefours. Compte tenu des conséquences liées à la crise Covid-19, le calendrier de ce projet sera à ajuster. La création d'un réseau de tramway dans l'Ouest sera étudiée.

■ *Aménagement IP Le Port*

Les travaux de l'opération Aimé Césaire démarreront en 2020, pour une livraison en 2021.

■ *Projet BHNS et Itinéraires Privilégiés (IP)*

Il a été acté la réalisation d'un axe routier fort de type BHNS dont les études d'insertion et de dimensionnement du système débiteront en 2020. En complément, le TCO définira son niveau d'intervention sur les sections IP ainsi que la priorisation des actions à mener.

Il est proposé d'externaliser ces missions d'études et de réalisation dans un format à préciser (AMO, mandat, ...).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre de kilomètres de voies réservées	14,2	18,23	19,44
R	Vitesse commerciale moyenne du réseau (km/h)	23	22,9	22,9

COORDONNER LES OFFRES DE TRANSPORT

Les pratiques de correspondances entre les lignes de bus doivent être accompagnées pour rendre l'expérience de l'usager la plus agréable possible, de même que l'intermodalité entre les différents réseaux de l'île. En effet, il est nécessaire d'améliorer les conditions d'échanges entre les différentes lignes et les différents réseaux.

■ *Pôle d'échanges Aimé Césaire*

Après la mise en service des pôles d'échanges de Saint-Gilles-les-Hauts et de La Saline, les travaux du pôle d'échanges du Port se poursuivront cette année pour une inauguration en 2021. Le site accueillera les lignes Kar'Ouest et Car Jaune ainsi qu'une agence commerciale dans des conditions améliorées pour les usagers.

■ *Point de correspondance*

En complément des pôles d'échanges, le TCO contribuera à l'aménagement du pôle multimodal du Portail, réalisé par La Région.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre de titres intermodaux délivrés / interopérables	20 000	38 300	38 300
R	Nombre de pôles d'échanges et points de correspondance aménagés	29	22	26

Véritable lieu de vie, le futur pôle d'échanges du Port permettra la connexion des bus kar'ouest et car jaune avec ses 8 quais bus.



FACILITER LA PRATIQUE DES MOBILITÉS MOINS POLLUANTES

Les conditions de mobilités sur le TCO sont fortement marquées par l'engorgement routier. Des alternatives existent déjà pour s'affranchir de cette pénibilité quotidienne. Il faut cependant préparer aujourd'hui les territoires de proximité de demain.

Les conséquences à moyen et long termes de la crise Covid-19, sur la mobilité des usagers, sur le choix modal, devront être appréhendées en 2020, en vue d'ajuster les politiques publiques de mobilité.

DÉVELOPPER LA PRATIQUE DES MODES ACTIFS

La pratique des modes actifs n'est plus à démontrer dans l'Ouest. Le TCO prendra en compte ces déplacements en veillant à la continuité des itinéraires et à leur sécurisation.

■ Aménagements cyclables (arceaux, itinéraires, ...)

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de Déplacements Urbains, le TCO engagera un programme de pose d'arceaux vélos au droit des pôles générateurs de déplacements et expérimentera des offres de stationnement de longue durée sur les pôles d'échanges.

A la faveur d'un ambitieux plan de relance des investissements, la volumétrie de ce "plan vélo" pourrait être augmentée.

Un nouveau service de location de longue durée de vélos serait également initié en fin d'année 2020.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de kilomètres d'itinéraires cyclables sécurisés	46	46,15	46,3

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Le changement de comportement des usagers passe par l'aménagement d'un territoire plus économe et responsable et par le déploiement de solutions alternatives à l'autosolisme.

■ Prendre en compte les conséquences de la crise Covid-19 sur les mobilités

Nul ne connaît à ce stade quelles seront ces conséquences : tassement de la fréquentation des transports publics, augmentation de la mobilité à vélo et à pied, recul du covoiturage, diminution de la mobilité individuelle moyenne, intensification du télétravail, ...

Cependant, il sera nécessaire de les évaluer au plus tôt afin d'adapter nos actions aux évolutions des usages.

■ Plan de Déplacements d'Administration du TCO

Le changement des comportements, c'est également mettre en valeur les bonnes pratiques. Aussi, le TCO portera en 2020 la poursuite de la mise en place d'une offre de Vélo à Assistance Electrique et de covoiturage pour les agents.

■ Covoiturage (jalonnement, signalétique, ...)

Pour accompagner les communes dans la réalisation d'opérations de partage de voirie, le TCO mettra en valeur des offres de stationnement dédiées aux co-voitureurs (environ 2 parkings).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de places de covoiturage	280	210	280



Les travaux d'ouverture du cordon dunaire de l'Etang St-Paul permettent de réguler le niveau de l'eau et d'éviter les inondations.

ASSURER LA BONNE GESTION DES MILIEUX AQUATIQUES ET LA PROTECTION DES POPULATIONS, DES BIENS ET DES ACTIVITÉS CONTRE LES INONDATIONS

La combinaison des lois MPTAM du 27 janvier 2014, puis NOTRe du 7 août 2015 sont à l'origine de la définition d'une nouvelle compétence de Gestion des Milieux Aquatiques et de Prévention des Inondations (GEMAPI), exercée de plein droit par les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) à fiscalité propre depuis le 1^{er} janvier 2018. C'est donc dans ce contexte, que s'est mise en place au TCO, une organisation, des ressources et des moyens afin de développer la compétence GEMAPI.

RÉUSSIR LE DÉVELOPPEMENT DE LA COMPÉTENCE GEMAPI

REPENDRE A L'AMPLEUR DES BESOINS PAR UNE PROGRAMMATION AMBITIEUSE

L'élaboration d'une programmation des coûts d'investissement et des coûts de fonctionnement sur la période 2018-2030 a permis de déterminer les moyens financiers à mobiliser.

Afin de pouvoir assurer le financement du PPI (Plan Pluriannuel d'Investissements) et du PPF (Plan Pluriannuel de Fonctionnement) 2019-

2030, le maintien d'un produit GEMAPI à niveau constant, est indispensable en complément des financements Etat/Europe.

Il n'est donc pas envisagé une évolution de cette taxe en 2020.

■ Elaborer les PPI et PPF 2020-2030 de la compétence

Cette programmation correspond à un scénario ambitieux comprenant l'ensemble des actions PAPI (programme d'actions pour la protection contre les inondations), le système d'endiguement, les entretiens annuels des ouvrages, le batardeau, le littoral nord, la ravine Fleurimont, le traitement

de la ravine secteur Grande Fontaine et du Four à Chaux ; l'Etang Saint-Paul ; les zones humides ; le réservoir bio-logique de la ravine Saint-Gilles ; la continuité écologique ; les cours d'eau et le plan d'actions de la Gestion intégrée de la Mer et du Littoral.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de couverture externe (taxe + subvention)	100%	100%	100% au 31/12/2020
R	Taux de réalisation des dépenses annuelles d'investissement (11,9 M€ TTC en 2019)	4%	110% (par rapport au BP initial ajusté en cours d'année)	100% 8,3 M€ TTC au 31/12/2020

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

■ Elaborer les conventions TCO/communes de mise à disposition des ouvrages en collaboration avec le service foncier du TCO.

ASSURER LA DÉFENSE CONTRE LES INONDATIONS ET LA SUBMERSION MARINE

Cela se traduira cette année, par la mise en œuvre de la programmation annuelle et par les opérations de maintenance et d'entretien du patrimoine.

ASSURER LA GESTION, LE CONTRÔLE, LA SURVEILLANCE ET LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

La maintenance du patrimoine sera assurée par des travaux d'entretien des ouvrages et par des visites techniques approfondies sur les ouvrages de digues de classes B, C et D.*

*Classe B (protégeant une population supérieure à 3000 habitants mais inférieure à 30 000 habitants)

Classe C (protégeant une population supérieure à 300 habitants mais inférieure à 3000 habitants)

Classe D (protégeant une population supérieure à 30 habitants mais inférieure à 300 habitants).

Classe B : Rivière des Galets, Route-Digue de Saint-Paul, Ravine Ermitage/Saline les bains.

Classe C et D : Ravine Balthazar, Ravines Grand et Petit Etang, Ravine La Fontaine, Ravine Lataniers, Ravine à Marquet, Ravine Grande Fontaine, Ravine Boucan Canot, Ravine Four à Chaux, Ravine Carosse, Ravine Saline Sud, Ravine des poux, Ravine du Cap.

■ Réaliser les travaux de maintenance et d'entretien des ouvrages

Il s'agit :

► De la régularisation des ouvrages programmés sur Rivière des Galets, Route-Digue de Saint-Paul, Ravine Ermitage/Saline les bains (classe B), Ravine Balthazar Ravines Grand et Petit Etang, Ravine La Fontaine, Ravine Lataniers (classes C et D).

► Des travaux de confortement et de reprise de désordres sur Ravine lataniers, Ravine Balthazar et Ravine à Marquet, curage et nettoyage sur Ravine Carosse et Ravine Boucan-Canot, confortements sur Ravine Fontaine, Ravine Grand et Petit Etang, et reprise d'ouvrage sur Ravine des Poux.

■ Réaliser le(s) système(s) d'endiguement pour les ouvrages de digues de classe B.

Il s'agit d'entreprendre la régularisation administrative des ouvrages transférés et notamment de procéder aux demandes d'autorisation de système d'endiguement pour les ouvrages de classe B (Rivière des galets, Route digues, Ravine Hermitage/Saline les Bains).

Un système d'endiguement se compose des digues à proprement parler, mais aussi de l'ensemble des éléments concourant à préserver une même zone protégée des inondations : digues, infrastructures routières et ferroviaires, vannes, écluses, aménagements hydrauliques spécifiques...

En déclarant ses systèmes d'endiguement la collectivité s'engage à entretenir ses ouvrages pour protéger une population donnée pour un niveau d'aléas donné. Au-delà de ces niveaux de référence, la collectivité ne pourra être mise en responsabilité lors d'évènements majeurs imprévisibles.

Ces déclarations passent par la réalisation d'une étude de dangers réalisée pour chaque système d'endiguement, conformément au décret d'avril 2017 et devront préciser les moyens et mesures sur lesquels s'engagent le gestionnaire des ouvrages pour assurer leur entretien et leur surveillance.

Il est défini par trois composantes :

- une zone protégée ;
- un niveau de protection ;
- des ouvrages de protection.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de ml de digues entretenues	5 500	5 500	9 000
S	Nombre de ml de digues diagnostiquées	8 000	8 000	14 000

MENER DES ACTIONS POUR LA PROTECTION CONTRE LES INONDATIONS ET LA SUBMERSION MARINE

Outre la communication sur les risques d'inondation, les actions de protection contre les inondations concernent la réalisation des travaux d'adaptation des ouvrages du PAPI Rivière des Galets, des travaux des ouvrages du PAPI Hermitage/Saline-les-Bains ou encore des études du système d'endiguement pour les digues de classe B notamment.

Il s'agira également de se doter d'une stratégie de lutte contre la submersion marine en réalisant une étude sur les 60 kilomètres de côte que compte notre territoire.

Toutefois, le contexte sanitaire actuel va certainement freiner le développement des ouvrages de protection de la population de notre territoire.

■ Réaliser l'étude de définition de la stratégie du TCO en matière de submersion marine et de gestion du trait de côte

La prestation a démarré en février 2020. Les objectifs de cette étude consistent principalement à accompagner le maître d'ouvrage dans la définition du périmètre d'intervention et des secteurs prioritaires (à enjeux), à structurer la concertation avec la population et les acteurs locaux, permettant de définir la stratégie de la défense contre la mer et les objectifs de gestion du trait de côte.

En 2020, il s'agira d'effectuer le diagnostic territorial approfondi de nos 60 km de côtes (phase 1 de l'étude) comprenant des analyses techniques, juridiques ainsi qu'une définition des enjeux et des secteurs prioritaires d'intervention.

■ *Le PAPI Hermitage / Saline les Bains.*

► Animer le comité technique environnemental : Composé de la DEAL, l'IFREMER, la Créole, l'ARS, la Commune de Saint-Paul, l'Université, la Réserve Marine et l'Office de l'Eau, ce comité de suivi environnemental se réunira tous les 6 mois.

► Réaliser les travaux du PAPI Hermitage/Saline les Bains : Il s'agira en 2020 de finaliser les travaux en cours de la phase 1 pour les lots de travaux 2, 3 et 4 et de maîtriser le foncier du lot 1 de travaux, pour lequel un début de mise en chantier pourrait être programmé en juin 2021.

■ *Le PAPI St-Paul*

Le PAPI de Saint-Paul est à l'heure actuelle un PAPI d'intention, qui sera amené à devenir opérationnel dans les prochains mois. Ce PAPI d'intention comprend une quinzaine d'actions dont les principales consistent à :

- Mettre en place des repères de crue ;
- Sensibiliser la population à la prévention du risque inondation, notamment pour le quartier de la Grande Fontaine ;

► Mettre en place une échelle limnimétrique automatisée sur le pont RD5 pour optimiser la gestion du batardeau ;

► Formaliser les procédures et optimiser la mise en place du batardeau en cas d'alerte.

■ *Le PAPI Rivière des Galets*

Le PAPI de la Rivière des Galets (RDG), premier PAPI développé en opérationnel sur le territoire, a déjà permis la réalisation d'importants travaux de renforcement des ouvrages en 2019.

En 2020, les principales actions qui seront menées concerneront encore le renforcement des ouvrages non plus pour des travaux sur les digues mais sur les épis de protection.

Ce programme de travaux concernera les épis 4 en 2020, 5 et 6 en 2021.

Les actions récurrentes et annuelles suivantes seront également mises en œuvre :

- Animation et pilotage du PAPI ;
- Suivi visuel des ouvrages post saison cyclonique et post crue ;
- Suivi type VTA du dispositif de défense (levé topographique ; auscultation de l'usure des carapaces,...) ;
- Mémoire des épisodes de crue ;
- Mise en place de TOTEM et de repère de crue ;
- Gestion et entretien des ouvrages hydrauliques : définition des travaux d'entretien courant avec mise à jour à travers le programme pluriannuel des investissements (PPI).
- Travaux de confortement définitif de l'épi 4 beaucoup sollicité lors des crues de ces dernières années (livraison en novembre 2020).
- Travaux de maintenance et d'entretien des ouvrages de la RDG (bilan faune-flore avant et après travaux, des actions de désherbage/débroussaillage associés à des contrôles visuels et/ou des visites techniques approfondies si nécessaire).



Des travaux de renforcement de l'épi 4 de la Rivière des galets seront entrepris en 2020.

■ Réaliser les actions de sensibilisation, de formation/animation sur le risque inondation pour l'ensemble du territoire

Dans le cadre d'un partenariat entre la DEAL, la PIROI (Croix Rouge) et le TCO, deux opérations sont prévues en 2020 :

► Sensibilisation des scolaires dans une école de la commune de Saint-Leu (réalisée en février 2020) ;

► Événement grand public et scolaire dans le quartier Grande Fontaine (initialement prévu le 17 Avril 2020 et reporté pour cause de confinement). Cette journée doit réunir la PIROI, le TCO, la RNNESP, l'Office de l'Eau autour de la GEMAPI dans ce quartier particulièrement exposé.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux d'avancement des travaux de phase 1 PAPI Ermitage	80%	85%	100 % avec la réalisation des travaux des lots 2, 3 et 4
R	Taux d'avancement (nombre d'actions engagées de priorité 1) du PAPI St-Paul	20%	10%	20%
R	Taux d'avancement (nombre d'actions engagées) du PAPI RDG	60%	50%	70%
R	Taux d'avancement des travaux de l'Epi 4 du PAPI RDG	100%	Pas de travaux en 2019	100 % (1,3 M€)
R	Taux de réalisation de l'entretien et réparations travaux (en % du coût total des dépenses annuelles de l'opération soit 300 K€) de notre patrimoine		30 % de 600 K€	100 K€ (33 %)
R	Nombre de personnes exposées au risque inondation (TRI, ACB, AMC) / Nombre de personnes protégées suites aux actions	9 100	19 000 personnes protégées avec la réalisation des travaux du PAPI RDG	23 800 personnes

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



Des actions d'entretien des ouvrages, d'information et de sensibilisation aux risques inondation seront également menées sur le secteur de la Grande Fontaine - Tour des Roches.

ASSURER LA GESTION DES MILIEUX AQUATIQUES

ANIMER LA RÉFLEXION À L'ÉCHELLE DU TERRITOIRE

En charge de la gouvernance de la Commission Locale Eau de l'Ouest (CLEO), le TCO en assurera l'animation et l'organisation de réunions, au minimum une fois par trimestre.

Il veillera également à la réalisation du programme et du phasage des grands documents SDAGE/SAGE (schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux), qui n'ont pu être menés en 2018.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de réunions tenues par trimestre		Création de la nouvelle CLE Ouest avec l'élection de son Président et la mise en place du Bureau de la CLEO	2 réunions de la CLEO

ASSURER LA GESTION DES ZONES HUMIDES DU TERRITOIRE

Ces actions concernent la Réserve Nationale Naturelle de l'Etang Saint-Paul (RNNESP) et voient la collaboration entre le TCO et la Régie communale.

Sur le reste du territoire, le service de la Gemapi

gère directement l'entretien des milieux aquatiques, par des marchés de travaux.

■ Réaliser les travaux d'entretien des milieux aquatiques (Réserve Naturelle Nationale de l'Etang Saint-Paul, rivière des Galets, ravine St-Gilles et ravine l'Hermitage)

Concernant la Réserve Naturelle Nationale de l'Etang de Saint-Paul, les travaux d'entretien sont réalisés par la Régie Communale via une convention de prestation de services qui vise la mise en œuvre de la compétence GEMAPI sur cet espace.

Des opérations d'enlèvement des flottants sont réalisées régulièrement par le TCO dans la Ravine Saint-Gilles et la Ravine Hermitage dès lors qu'ils constituent un risque d'embâcle ou sont de nature à impacter la qualité du milieu.

■ Suivre la qualité des milieux aquatiques

Cette action consiste en la mise en place de matériels de mesure pour suivre les paramètres (pH, Oxygène dissout, conductivité) de la qualité

des eaux. Un suivi de la couverture des milieux par les espèces envahissantes sera par ailleurs réalisé.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Surface d'intervention / Surface de zones humides	20%	40% RNNESP	60 % : RNNESP + Ravine Hermitage+ Ravine St-Gilles

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



La communauté d'agglomération veillera à assurer la continuité des nouvelles compétences eau et assainissement, transférées au 1er janvier 2020.

EAU ET ASSAINISSEMENT

La loi NOTRe du 7 août 2015 a prévu le transfert des compétences «eau et assainissement» aux EPCI au plus tard le 1^{er} janvier 2020. L'année 2020 sera donc l'année de mise en place de ces deux compétences au TCO.

SE DONNER LES MOYENS D'ASSUMER PLEINEMENT CETTE COMPÉTENCE

DISPOSER DES MODES DE GESTION ADAPTÉES À LA MISE EN ŒUVRE DES COMPÉTENCES EAU ET ASSAINISSEMENT

■ *Veiller à la continuité de la gestion des services publics de l'Eau et de l'Assainissement.*

Afin d'éviter toute rupture des services rendus à l'usager, le nécessaire sera fait pour s'assurer de la continuité des modes de gestion en délégation de services publics ou en régie.

Mais au vu de la situation de crise sanitaire, des avenants de prolongation seront passés pour les contrats en cours.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Rendement du réseau de distribution d'eau potable			70%
R	Taux d'impayés			Amélioration de 2 %
R	Prix moyen de l'eau			Maintien des prix
R	Prix moyen de l'assainissement collectif			Maintien des prix

ASSURER UN PILOTAGE EFFICACE DES COMPÉTENCES EAU ET ASSAINISSEMENT

Concernant l'eau et l'assainissement, il s'agira, via le contrat de progrès du plan Eau DOM, d'assurer un pilotage efficace de la maîtrise d'ouvrage opérationnelle et de proposer un plan pluriannuel des investissements pour la réalisation de la programmation des compétences, suite à l'état des lieux de 2018.

METTRE EN PLACE LA PROGRAMMATION DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT ET DE FONCTIONNEMENT

■ Elaborer les PPI et PPF 2020-2030 pour l'Eau et l'Assainissement.

Afin de doter la collectivité des moyens de son action en matière de gestion et de développement de ses compétences Eau et Assainissement, l'élaboration d'un plan pluriannuel des investissements (PPI) est nécessaire.

Ce plan sera révisé annuellement afin de tenir compte des capacités financières et organisationnelles de la collectivité.

■ Réaliser et valider le contrat de progrès TCO/Communes du Plan Eau DOM.

Il s'agit de disposer au plus tôt d'un contrat de progrès signé par tous les acteurs.

Ces nouveaux modes de contractualisation permettent de définir les objectifs et les moyens dédiés à l'amélioration des performances techniques et financières des services d'eau et assainissement des collectivités.

Ils posent le principe de la responsabilité des collectivités vis-à-vis des usagers et intègrent les contraintes fortes pesant sur les collectivités d'Outre-Mer.

Pour y faire face, quatre priorités d'intervention ont été identifiées :

- ▶ Mettre à niveau les services à l'usager et proposer un accès permanent à une eau de qualité, répondant aux normes sanitaires, à un coût raisonnable ;
- ▶ Améliorer la gestion des eaux usées ;
- ▶ Assurer la soutenabilité des services d'eau et maîtriser les prix ;
- ▶ Mieux intégrer les politiques d'eau potable et d'assainissement dans les grands enjeux du développement des territoires.

■ Elaborer les budgets annexes 2020.

En tant que nouveau maître d'ouvrage, le TCO devra valider les budgets annexes de l'Eau potable et de l'Assainissement au plus tard le 31/07/2020.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de réalisation Investissements des budgets annexes			80%
R	Taux de réalisation Fonctionnement des budgets annexes			100%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

UNE AGGLOMÉRATION RESPONSABLE ET PERFORMANTE AU SERVICE DU PROJET DE TERRITOIRE



2020 concrétise le projet de modernisation de l'organisation du TCO. La dématérialisation dans les domaines financiers, d'achats publics, de correspondances ou encore d'archivage s'achève. La e-administration représente, pour les usagers et pour les agents de l'administration, de véritables gains de temps, de place, ...

La période de confinement de mars à mai 2020 a permis de tester nos outils existants et d'expérimenter le travail à distance avec un véritable bouleversement de nos habitudes pour assurer la continuité du service public.

De nouveaux outils et démarches innovantes viendront améliorer l'organisation et accompagner la mise en place des projets de la communauté d'agglomération (service public de la donnée locale, gestion informatisée des zones d'activités, signature numérique, vote électronique, ...).

La facture dématérialisée ou facture électronique

A vos factures... Prêts ? Dématérialisez !

Accueil espace pro > Marchés publics > La facture dématérialisée ou facture électronique

La facture dématérialisée ou facture électronique, est un outil de simplification des rapports avec clients et fournisseurs. Vous êtes une entreprise fournisseur de biens ou de services à un client public français ? Adressez-nous vos factures sous forme électronique et dématérialisée.

[Chorus Pro](#) (dispositif obligatoire à partir du 1er janvier 2019)



La dématérialisation de la chaîne comptable en amont et en aval permet au TCO et aux entreprises de gagner du temps et de diminuer l'utilisation du papier.

CRÉER DES MARGES DE MANŒUVRE POUR FINANCER LES PROJETS DU TCO

Le TCO s'attachera cette année à poursuivre la consolidation des fonctions budgétaire et comptable au sein des directions et améliorer la qualité en optimisant les processus. Après deux exercices budgétaires d'application, la démarche d'évaluation se consolide avec l'amélioration de la mesure des résultats de nos politiques publiques. Le contrôle de nos satellites se poursuit avec un plus grand champ d'intervention.

CONFORTER LA FONCTION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE

L'objectif est d'améliorer la prévision et la lisibilité budgétaires, ainsi que la qualité comptable.

AMÉLIORER LE PILOTAGE BUDGÉTAIRE PLURIANNUEL

Dans le cadre de la structuration continue de sa fonction financière, le TCO s'attachera en 2020 à conforter ses engagements pluriannuels. Cette démarche permettra à tout moment d'évaluer les engagements financiers en lien avec les engagements juridiques formalisés auprès des tiers.

Deux axes de travail sont prévus pour 2020 :

- Généraliser la gestion de notre budget d'investissement en Autorisations de Programme/Crédits de Paiement (AP/CP) et mettre en place un nouveau Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI)

Le TCO a adopté, en 2018, son PPI 2018-2020. Ce document-cadre prévoit un niveau d'investissement annuel de l'ordre de 25 M€, hors GEMAPI.

Dans le cadre de la nouvelle mandature 2020-2026, il conviendra d'élaborer un nouveau PPI.

Sur la base de ce document, la procédure d'AP/CP sera généralisée en investissement. L'objectif est d'avoir plus de lisibilité sur les exercices futurs et de définir une capacité d'investissement pluriannuelle.

■ Initier une démarche pluriannuelle en section de fonctionnement

Cette gestion pluriannuelle sera étendue au budget de fonctionnement, avec la mise en œuvre de la procédure d'autorisations d'engagement.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Part des autorisations de programme dans le budget d'investissement (hors dette, Foncier Cambaie)	90%	56,40%	95%
R	Taux de réalisation des dépenses d'investissement (hors dette, Foncier Cambaie)	80%	61,40%	85%
R	Part des autorisations d'engagement dans le budget de fonctionnement	5%	0%	5%
R	Taux de réalisation des dépenses de fonctionnement	98%	98,10%	98%

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE LA CHAÎNE COMPTABLE

■ Poursuivre l'amélioration des indicateurs de la qualité de la chaîne comptable

En coordination étroite avec le comptable, le pilotage de la qualité comptable se poursuivra en 2020. Sur la base de la convention de services comptable et financier, signée le 3 juillet 2019, des comités de suivi et de pilotage réguliers

seront mis en place avec la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFiP) pour apprécier l'atteinte des objectifs fixés.

Plusieurs indicateurs permettent de mesurer la qualité de la chaîne comptable.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	% d'engagements juridiques pluriannuels valorisés comptablement	100%		100%
R	Note Indicateur de la qualité des Comptes Locaux (IQCL établi par la DRFiP)	19,5/20	16,60/20	19,5/20
R	Délai global de paiement	< 25 jours	20,98 jours	21 jours
R	Taux de rejet du comptable	Mandats: < 0,9%	Mandats <0,5%	Mandats: < 0,5%
		Recettes: < 0,7%	Recettes <0,8%	Recettes: < 0,7%
R	Part des engagements rattachés en N non mandatés en N+1 (base montants)	< 5% du montant rattaché	6,30%	< 5% du montant rattaché
S	Taux de réalisation de la convention services comptable et financier			30%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

POSITIONNER LE SYSTÈME D'INFORMATION FINANCIER AU CŒUR DE L'ORGANISATION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE DU TCO

Les directions sont responsables des crédits budgétaires qui leur sont alloués. Pour qu'elles puissent suivre au mieux leur consommation budgétaire, elles doivent être autonomes sur le plan organisationnel. Il s'agira donc pour la direction financière de développer l'appropriation

du système d'information financier au sein des directions et leur offrir un accompagnement de qualité.

Par ailleurs, de nouvelles actions permettant la poursuite de la dématérialisation de la chaîne comptable seront mises en place.

DÉVELOPPER L'APPROPRIATION DU SYSTÈME D'INFORMATION FINANCIER PAR LES DIRECTIONS

Mettre en place un accompagnement pour une plus grande responsabilisation des directions

Un nouveau module de déconcentration de la préparation budgétaire sera mis à la disposition des directions en 2020. La Direction des Systèmes d'Information et des Organisations sera direction pilote pour une première expérimentation de la déconcentration de la préparation budgétaire. Ce module sera déployé à l'ensemble des directions pour le budget 2021.

Les sessions de formation et d'accompagnement pour une appropriation complète du logiciel et des règles budgétaires et comptables (règlement financier) commencées en 2019, se poursuivront en 2020.

■ Mettre en place une fonction support pour centraliser les demandes budgétaires et comptables

Cette action permettra d'enregistrer les demandes des utilisateurs et d'assurer le suivi des traitements. Il conviendra, au préalable, d'établir une typologie des demandes à traiter.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de tickets traités	100%	Action non mise en œuvre	100%
S	Taux de satisfaction	80%	Action non mise en œuvre	80%
S	Nombre de formations / accompagnements	2	2	5

DÉMATÉRIALISER ENTièrement LA CHAÎNE COMPTABLE

Pour répondre à cet objectif, trois axes de travail seront proposés pour 2020 :

■ Consolider la dématérialisation de la chaîne comptable en amont

Les bons de commande sont transmis aux prestataires par voie dématérialisée. Pour 2020, l'objectif est d'aboutir à la signature numérique des bons de commande.

■ Consolider la dématérialisation de la chaîne comptable en aval

Depuis le 1er janvier 2020, tous les prestataires ont l'obligation de déposer leurs factures sur Chorus Pro. Une communication auprès des entreprises a été faite en octobre 2019 afin d'anticiper cette échéance. A ce jour, le service fait des factures ne peut

toujours pas être réalisé dans l'outil financier, malgré l'engagement pris par le fournisseur depuis 2019. En 2020, à défaut de respect des engagements par le prestataire, la question du renouvellement de l'outil sera posée.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Part des bons de commande signés et transmis de manière dématérialisée (hors signature des élus)	100%	100%	100%
S	Part des factures déposées sous Chorus Pro	20%	24,45%	100%

ÉVALUER LES POLITIQUES PUBLIQUES ET DÉGAGER DES MARGES DE MANŒUVRE

Après deux exercices budgétaires d'application et une appropriation croissante des indicateurs revus, corrigés et donc significatifs, la démarche d'évaluation des politiques publiques se consolide avec la perspective d'un pilotage plus efficace des actions menées par le TCO.

Le contrôle des satellites s'est étendu avec notamment un plus grand nombre de structures auditées, permettant une analyse plus complète, avec une intégration des risques.

PILOTER LA PERFORMANCE ET AMÉLIORER L'EFFICIENCE EN DÉVELOPPANT LA CULTURE DU RÉSULTAT

■ Consolider et légitimer la démarche d'évaluation des politiques publiques

2020 est le troisième exercice budgétaire au cours duquel les politiques publiques et missions transversales font l'objet d'une évaluation. Ces deux dernières années, les indicateurs ont été revus, corrigés, voire remplacés. Significatifs et appropriés car émanant des

directions et validés par les élus lors des commissions thématiques, ces indicateurs sont de réels outils de pilotage. En 2020, un dialogue de gestion trimestriel et une assistance administrative permanente seront menés afin de légitimer la démarche.

Une systématisation de la fourniture de la donnée attendue



Chaînon important et manquant à la démarche d'évaluation, l'étude pour l'accompagnement à la réalisation d'un schéma directeur numérique sera lancée en 2020. L'ambition est de disposer de données de pilotage en temps réel et ce, pour l'ensemble des politiques et missions transversales.

Dans ce cadre, le TCO réfléchira à la structuration d'un service public local de la donnée pour appuyer l'administration au service de politiques publiques pertinentes adaptées aux besoins de l'usager.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de performance des politiques publiques du TCO	80 % des objectifs atteints	52 % des objectifs atteints	90%
R	Taux de performance des missions du TCO	80 % des objectifs atteints	45 % des objectifs atteints	90%
S	Base de données disponibles	80%		70%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

INSTAURER UNE COMPTABILITÉ ANALYTIQUE PAR POLITIQUE PUBLIQUE

Le projet de mise en place d'une comptabilité analytique par politique publique est reconduit en 2020.

Il s'agira cette année d'imputer l'ensemble des coûts à chacune des politiques publiques et missions et en particulier les coûts transversaux. Cette approche contribuera à une lisibilité en coût global.

Les directions seront amenées à maîtriser et à veiller au coût du service public en le comparant au coût pratiqué à l'échelle locale et nationale et à apporter les adaptations utiles.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Imputation des coûts par politique publique et missions		80%	100%

■ Renforcer le contrôle des satellites

L'intégration de la notion de risque dans la cartographie des satellites, avec des fiches d'identité et un état des lieux exhaustif sur la situation des structures à bâtir, est un objectif pour 2020.

Cela permettra d'alerter et de cibler les priorités de contrôle des satellites à fort enjeu.

Le dialogue TCO/ satellites ayant été réinitialisé, le contrôle efficace des satellites passe par l'élaboration d'une feuille de route avec les administrateurs concernés.

En 2020, un audit de la SEM Cyclea sera lancé. En outre, un rapport consolidé de la situation financière de l'ensemble des satellites du TCO sera réalisé.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de structures auditées	20%	10%	20%
S	Analyse de risques des satellites	100%	/	80%

Le contrôle et l'analyse des «satellites» du TCO permettront de mieux intégrer les risques. En 2020, un audit de la Sem Cycléa sera lancé.



OPTIMISER ET SÉCURISER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

65 des 95 articles de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de Transformation de la Fonction Publique impactent directement la Fonction Publique Territoriale et entreront en vigueur au cours de l'année 2020.

La mise en application des dispositions prévues par la loi aura un effet notable sur la politique de gestion des ressources humaines de l'EPCI et sur la masse salariale de l'EPCI, sans qu'il soit aisé d'estimer globalement l'équilibre entre économies induites et dépenses nouvelles.

Parmi ces dispositions, on peut citer l'intensification du développement du recrutement des contractuels, l'instauration à titre expérimental de la rupture conventionnelle prévoyant une indemnité de rupture spécifique ou encore le maintien du régime indemnitaire des agents placés en congé de maternité, d'adoption, de paternité et d'accueil. Il en va de même de l'apprentissage qui sera financé à 50 % par le CNFPT et à 50 % par les collectivités territoriales elles-mêmes.

Face aux défis auxquels les organisations sont confrontées, anticiper pour gérer les ressources humaines est la condition de l'adaptation du service public aux besoins des citoyens, mais aussi aux attentes des agents qui, au quotidien, en assurent le fonctionnement.

La situation sanitaire exceptionnelle liée au COVID-19 a nécessité, depuis le 17 mars, l'adoption de plusieurs mesures qui ont eu des conséquences notables pour l'EPCI et les agents.

Cette crise a modifié profondément l'organisation du travail pour faire face aux impacts sociaux et organisationnels avec notamment :

la mise en place d'une cellule de crise, la gestion

de la fermeture de l'établissement, des impacts potentiels sur la santé des agents, le recours au télétravail occasionnel, l'accompagnement des managers et des agents à distance, la gestion des situations administratives dans le cadre du Plan Provisoire de Continuité d'Activité.

Mais également, dans le cadre du Plan de Reprise d'Activité, la mise en place de mesures permettant de garantir la santé et la sécurité des agents sur le lieu de travail (réaménagement des espaces de travail, distanciation sociale, gestes barrières, fourniture de matériel d'hygiène et de protection), une communication régulière, un accompagnement RH et enfin le maintien d'un dialogue social efficace et opérationnel.

La mise en place du travail à distance a contribué à l'émergence de cette nouvelle modalité de fonctionnement.

Cette crise a permis d'expérimenter de nouvelles pratiques de communication et de collaboration mais également un nouveau rapport au travail avec l'anticipation d'une digitalisation accélérée comme conséquence positive de cette crise.

Dans le cadre de sa politique des ressources humaines, le TCO entend répondre en 2020 à trois enjeux :

- Faciliter la mise en œuvre des politiques publiques et répondre aux principes de continuité et de qualité de service public en optimisant et développant les moyens humains de l'EPCI ;
- Assurer la gestion, l'optimisation et la valorisation des moyens humains et organisationnels de l'EPCI dans le respect des enveloppes financières, des textes législatifs et réglementaires ;
- Assurer l'accompagnement humain et social dans le cadre d'une prise en charge personnalisée des agents tout au long de leur carrière.

CONSTRUIRE UNE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES DYNAMIQUE ET PARTAGÉE

DÉVELOPPER LES OUTILS AFIN DE FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET FLUIDIFIER LES ÉCHANGES AVEC LES AGENTS ET LES SERVICES

■ Fluidifier nos processus de gestion

En 2020, le TCO veillera à mieux partager et véhiculer les données en optimisant son SIRH (système d'information ressources humaines), véritable outil d'analyse et de prise de décision. Il sera procédé à l'acquisition des modules GPEEC (gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences) et GED (gestion

électronique des documents). Ces outils, reliés aux autres composants du SIRH permettront d'améliorer les parcours des agents et l'allocation des ressources humaines et de dématérialiser les fiches de paie et ainsi que les dossiers agents.

■ Evaluer la mise en place de l'assistance RH (GLPI +555)

L'assistance RH, expérimentée en 2019, a permis d'optimiser la gestion des demandes des agents et d'en améliorer les délais de traitement. Il s'agira en 2020, d'automatiser l'enregistrement des

demandes, de produire des statistiques (type de demandes, récurrence, etc.) et d'évaluer la qualité du service rendu en réalisant des enquêtes de satisfaction.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux d'installation des modules GPEEC/Formation/GED	100%	35%	70%
S	Taux d'alimentation du dossier agent	50%	20%	50%
S	Taux de demandes enregistrées dans la GLPI	70%	58%	70%
S	Taux de relance des demandes	5%	<5 %	<5 %
R	Délai moyen de traitement	7 jours	7 jours	7 jours
S	Taux de réalisation de la plateforme	20%	15%	50%

IMPLÉMENTER OU CONTRIBUER À UN MEILLEUR PARTAGE DES VALEURS DE L'EPCI ET DES DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS

■ Mettre à jour et étoffer le règlement intérieur et ses annexes

Le règlement intérieur fera l'objet de nouvelles mises à jour et sera complété de ses annexes (formation, charte informatique, parc automobile) afin de disposer d'outils de référence partagés.

Professionaliser l'accueil et l'intégration du nouvel arrivant



L'accueil de tout nouvel arrivant est aujourd'hui assuré par la DRH qui procède à la présentation de l'EPCI et à la notification de divers actes et formulaires. Première étape d'intégration, un livret spécifique présentant l'EPCI et formalisant le fonctionnement des différents services sera élaboré et remis aux nouveaux agents. Un guide d'intégration sera remis au manager et un entretien avec les nouveaux agents dans les trois mois suivant la prise de poste, sera organisé afin de convenir des besoins en formation.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation des annexes	60%	40%	80%
S	Taux de réalisation du livret	100%	20%	100%
S	Taux d'entretien prise de poste (dans les 3 premiers mois)	/	Etat initial	100%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

SÉCURISER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SÉCURISER LES ACTES ET OPTIMISER LA GESTION ADMINISTRATIVE DES DOSSIERS

■ Développer les procédures internes

Le TCO poursuivra en 2020 la formalisation de ses procédures et la réalisation des formulaires dématérialisés afin de faciliter et clarifier le fonctionnement interne et ses échanges avec les agents.

■ Harmoniser les productions RH

En 2019, une charte rédactionnelle et un recueil des modèles d'actes et de correspondances RH ont été élaborés. En 2020, la poursuite de l'harmonisation des productions RH permettra d'optimiser les délais de traitement des demandes.

■ Poursuivre la production des documents de cadrage RH

L'année 2020 sera marquée par la rédaction du règlement d'établissement, des trois règlements annexes, des délibérations RH, de l'élaboration du Rapport Social Unique (pour une présentation à l'assemblée délibérante en 2021 après avis du comité technique) et de la préparation des nouvelles « Lignes Directrices de Gestion » (LDG) relatives à la stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines et à la promotion et la valorisation des parcours au sein l'Etablissement applicable au 1^{er} janvier 2021.

Établies pour une durée pluriannuelle qui ne peut excéder 6 ans les LDG portent sur 2 volets :

► **L'emploi** : stratégie et pilotage des RH compte tenu des politiques publiques mises en œuvre et de la situation des effectifs des métiers et des compétences ;

► **La carrière** : orientations et critères généraux à prendre en compte pour les promotions au choix dans les grades et les cadres d'emplois et les mesures favorisant l'évolution professionnelle des agents et leur accès à des responsabilités (modification des compétences des CAP en matière de déroulement de carrière).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de réalisation des procédures	40%	40%	60%
S	Taux de réalisation des formulaires dématérialisés	50%	10%	50%
S	Taux de réalisation charte et recueil	80% (1er semestre)	80%	90% (1er semestre)
S	Taux de réalisation des documents de cadrage	80%	65%	90%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

PILOTER LA MASSE SALARIALE

■ Stabiliser la masse salariale

Le TCO entend poursuivre ses efforts en matière de pilotage de la masse salariale par le déploiement d'une plateforme moderne d'analyse de données (QlikSense). Cela se traduira par un

partage des données avec la Direction Générale (consultation instantanée) et la production d'indicateurs fiables, pertinents et constants.

■ *Accompagner les services dans la définition de leurs besoins*

L'accompagnement portera notamment sur les besoins en personnel afin de limiter les remplacements automatiques des départs et

les demandes de recrutement en facilitant le redéploiement des compétences internes.

■ *Maintenir un recrutement performant*

Un recrutement performant vise à sélectionner un agent répondant parfaitement aux objectifs du poste, dans le cadre d'un processus équitable conduit dans des délais n'obérant pas la bonne marche de l'organisation.

Les recrutements s'effectueront dans le cadre d'une procédure transparente, accessible et respectueuse de la charte de gestion responsable de l'EPCI, élaborée en 2019.

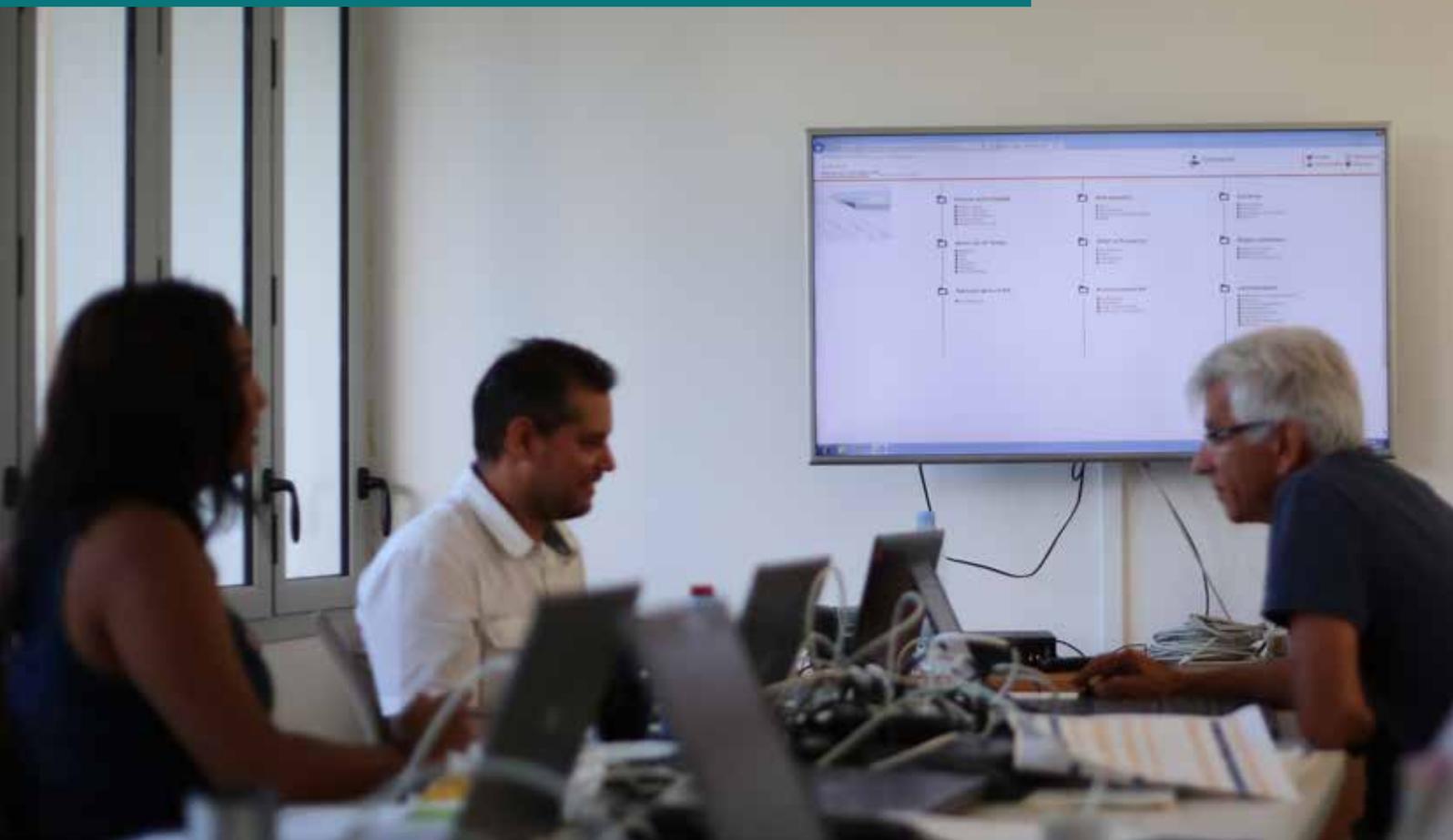
■ *Poursuivre la promotion de la mobilité interne*

Depuis 2017, tous les postes vacants font l'objet d'un appel à candidatures internes. La mobilité interne est un mode prioritaire de recrutement. La DRH poursuivra sa mission de conseil auprès des

services afin de leur permettre de s'approprier le dispositif d'accompagnement des agents désireux d'évoluer. A cet effet, une charte de la mobilité sera rédigée.

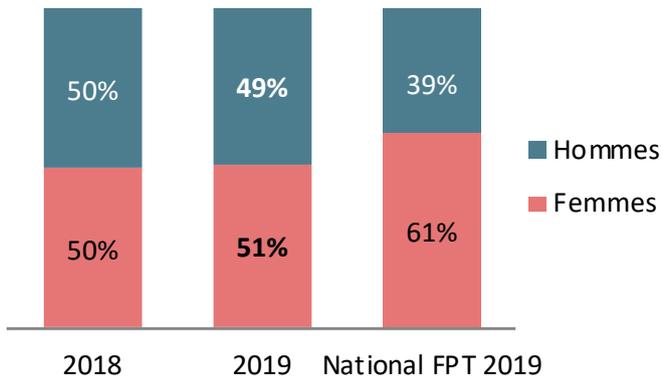
	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de variation de la masse salariale	1%	1,92%	1,90%
R	Taux de variation de l'effectif	0%	1,42%	1,42%
R	Taux de remplacement	40%	50%	50%
R	Taux de turn-over	7%	1,76%	7%
R	Délai moyen de vacance		- 4 mois	- 4 mois
R	Part de la mobilité interne dans le recrutement	80%	80%	80%
S	Taux de réalisation de la charte de la mobilité	80%	50%	80%

La démarche GPEEC et la formation professionnelle à destination des agents permettront de mieux accompagner le développement des compétences et d'optimiser les dépenses de formation.

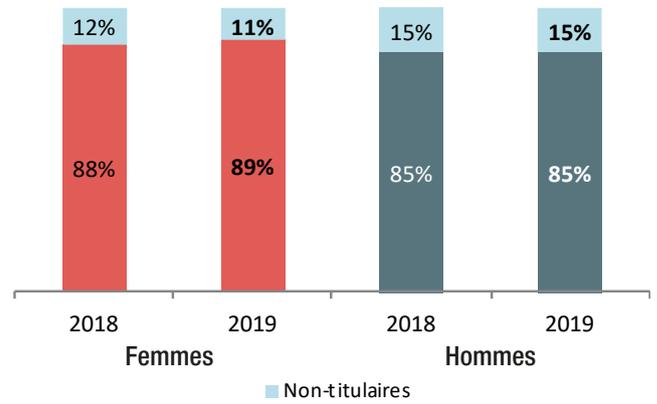


■ La structuration des effectifs

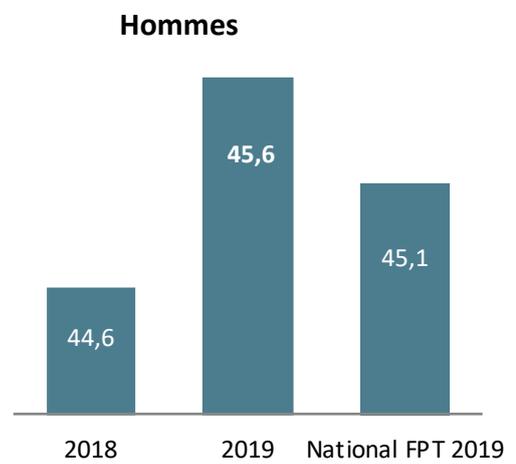
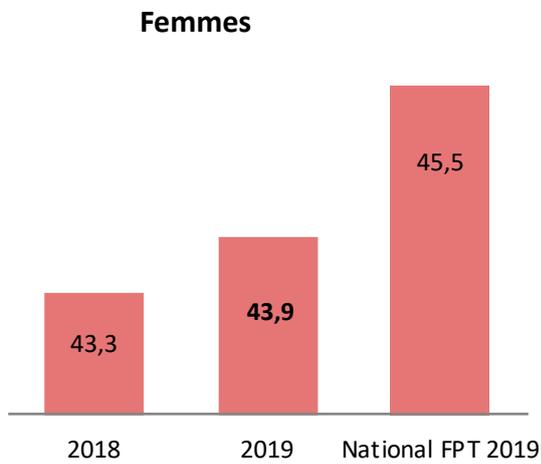
Répartition des hommes et des femmes



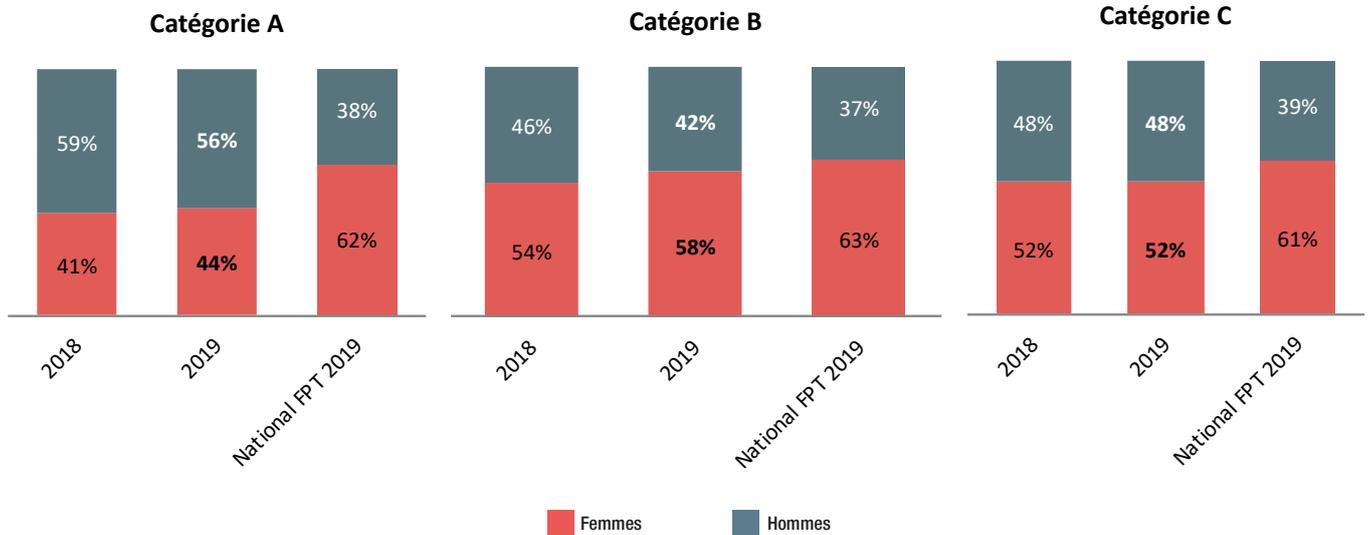
Répartition par statut



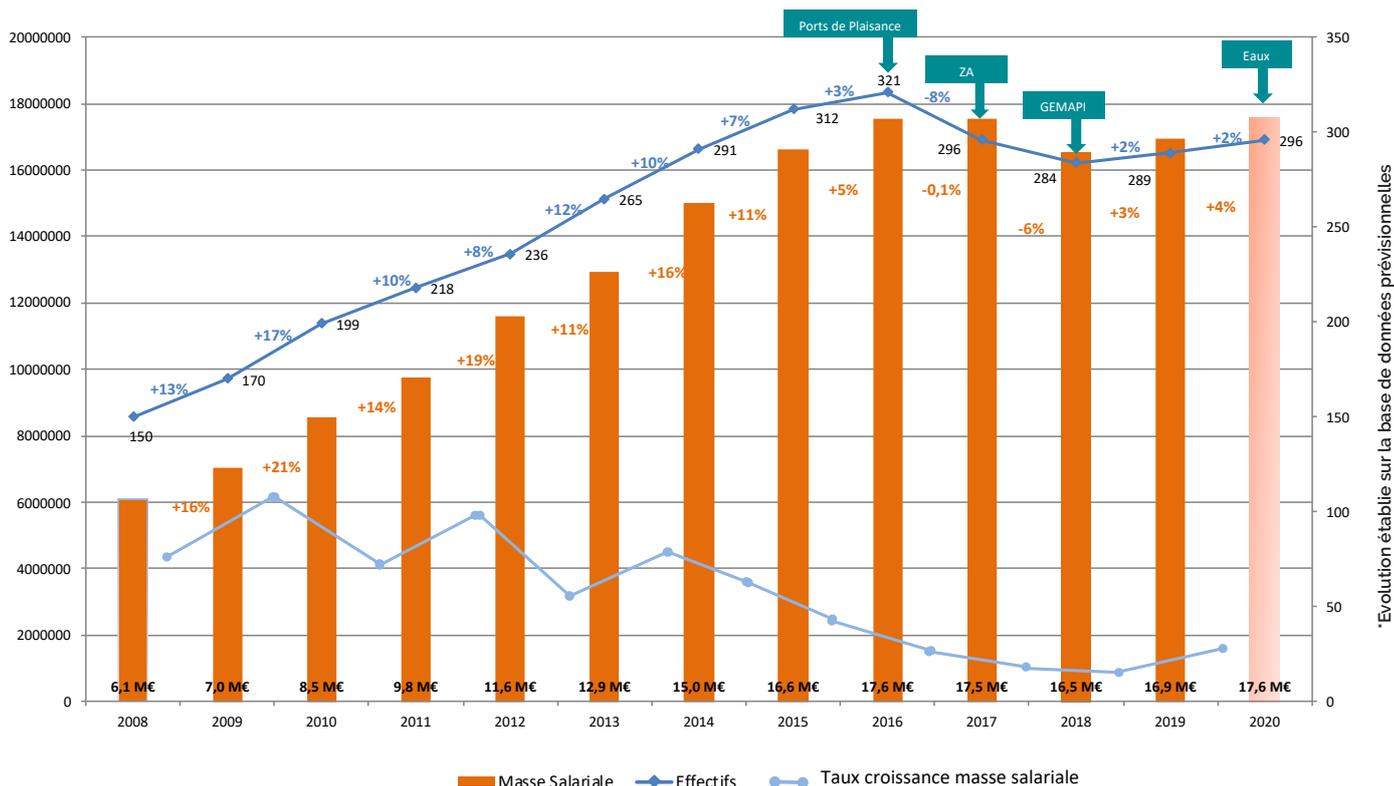
Moyenne d'âge



Répartition par catégorie hiérarchique



Evolution de la masse salariale et des effectifs 2008-2020*



■ Régime indemnitaire

Depuis le 01/01/2018, le RIFSEEP a été instauré au TCO pour les cadres d'emplois suivants :

Filières	Cadres d'emplois
Administrative	Administrateur, Attaché, Rédacteur, Adjoint administratif
Technique	Ingénieur en chef hors classe, Ingénieur en chef, Agent de maîtrise, Adjoint technique
Animation	Animateur, Adjoint d'animation
Culturelle	Attaché de conservation du patrimoine, Assistant de conservation du patrimoine et des bibliothèques

Les dispositions du régime indemnitaire antérieurement mis en place au TCO restent applicables pour les agents des cadres d'emplois des ingénieurs territoriaux et des techniciens territoriaux. Les agents soumis au RIFSEEP représentent 84% de l'effectif du TCO et bénéficient d'une part fixe versée mensuellement, l'Indemnité de Fonctions, de Sujétions et d'Expertise (IFSE) liée aux fonctions exercées par l'agent, et d'une part variable versée semestriellement, le Complément Indemnitaire Annuel (CIA) lié à l'engagement professionnel et à la manière de servir de l'agent. Le régime indemnitaire des agents non soumis au RIFSEEP est composé d'une part fixe mensuelle liée au niveau de responsabilités exercé et d'une part variable liée à l'évaluation professionnelle. En 2020, le règlement d'attribution du RIFSEEP devra être mis à jour afin d'y intégrer les cadres d'emplois non encore assujettis au RIFSEEP.

Avantages en nature :

Des véhicules de fonction sont affectés, au directeur de Cabinet, à la DGS et aux DGA au titre des avantages en nature soumis à imposition.

Temps de travail :

La durée annuelle de travail des agents du TCO est de 1 607 heures organisée selon 2 cycles de travail :

- Un cycle hebdomadaire de 35 heures (cycle de droit) ;

- Un cycle hebdomadaire de 39 heures (régime dérogatoire motivé par un rapport du responsable hiérarchique).

Les heures excédentaires au temps de travail hebdomadaires n'ouvrent pas droit à rémunération. Ils font l'objet, en totalité, d'un repos compensateur (catégorie A non concernée). Le temps de récupération accordée est égal à la durée des travaux supplémentaires effectués. Une majoration de 100 % est accordée pour les nuits, dimanches et jours fériés.

OPTIMISER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES INTERNES

DÉVELOPPER UNE POLITIQUE DE GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS, DES EFFECTIFS ET DES COMPÉTENCES (GPEEC)

La GPEEC permet de mettre en cohérence les politiques publiques de l'EPCI et les moyens humains nécessaires à leur conduite, de mieux connaître les compétences détenues dans les services, d'identifier les besoins en redéploiement et les situations de difficulté liées aux effectifs.

■ *Elaborer et mettre en œuvre le plan pluriannuel de formation*

En 2019, la DRH a accompagné les services dans la définition et la formalisation de leurs besoins en formation dans le cadre d'une démarche GPEEC. Cet outil de pilotage, déployé en 2020 ainsi que le partenariat de formation professionnelle territorialisée conclu avec le CNFPT, permettront

de mieux accompagner le développement des compétences et de d'optimiser les dépenses de formation. Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi de Transformation de la Fonction publique, de nouvelles formations obligatoires devront être mises en place.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de départ en formation	60%	49%	60%
R	Nombre moyen de journées de formation par agent	3 jours	1 jour	3 jours

■ *Conforter la mise à jour des fiches de poste*

En 2019, le Service Gestion des Compétences a procédé à l'harmonisation de l'ensemble des fiches de poste des agents et à la création des emplois types ou fiches métier. La mise à jour annuelle des fiches postes dans le cadre de la campagne des entretiens professionnels

permettra de fournir une approche collective et prospective de la gestion des emplois, de leurs évolutions et de constituer une base référentielle exhaustive, actualisée et partagée des compétences.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation de la procédure d'élaboration des fiches de poste	100%	50%	100%

■ *Accompagner les services dans la démarche de GPEEC*

L'installation du module GPEEC sera accompagnée de la sensibilisation des managers à la politique de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences.

En 2020, des outils clés de la démarche tels que le répertoire des métiers et le référentiel des compétences seront élaborés.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation de la cartographie des effectifs et des emplois	80%	Etat initial	100%
S	Taux de réalisation du référentiel des métiers	50%	Etat initial	100%

■ *Exploiter les comptes rendus d'entretien professionnel*

La mobilisation des agents et des managers dans le processus d'entretien annuel individuel est une condition de réussite essentielle à la démarche de GPEEC.

En 2020, l'exploitation fine et systématique des comptes rendus d'entretien dématérialisés

doit permettre à la DRH et à l'ensemble de l'encadrement, d'identifier l'ensemble des leviers d'adaptation endogènes que l'EPCI peut mobiliser pour répondre au mieux à ses besoins, avant de recourir aux leviers exogènes (recrutements notamment).

DÉVELOPPER LA POLITIQUE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FAVORISER LA CRÉATION D'UNE CULTURE DE SÉCURITÉ ET DE PRÉVENTION À TOUS LES NIVEAUX HIÉRARCHIQUES

■ Poursuivre le développement de la politique de prévention de l'EPCI

En 2020, outre les actions liées au suivi médical des agents, la cellule prévention continuera le travail d'optimisation des conditions matérielles de santé et de sécurité au travail en poursuivant la rédaction des documents de prévention (procédure en matière d'évacuation incendie, document unique, etc.) et en organisant des exercices d'évacuation incendie sur les autres sites de l'EPCI, à l'instar de ce qui a été fait au

siège du TCO en 2019.

Par ailleurs, l'EPCI a conventionné en 2019 avec le Centre Gestion pour la réalisation de missions d'inspection en matière de santé, sécurité au travail (ACFI) et pour la réalisation de prestations en psychologie clinique et sociale pour la prévention des risques psychosociaux (RPS). Ces conventions seront mises en œuvre en 2020.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation des nouveaux comptes rendus	100%	96%	100%
S	Taux de réalisation du bilan et exploitation par pôles	100%	Etat initial	100%

■ Promouvoir la diversité

Malgré une hausse constante depuis 2018, l'EPCI ne répond pas encore à son obligation de recruter au sein de ses effectifs 6% de travailleurs porteurs de handicap. Les actions de sensibilisation et d'accompagnement des agents dans leurs

démarches de demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), le recrutement de personnes porteuses de handicap et leur intégration au sein de l'Etablissement seront prioritaires en 2020.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux d'absentéisme pour raison de santé			< 6 %
R	Taux de réalisation des visites médicales périodiques	90%	70%	95%
R	Taux de réalisation des formations en matière de prévention, sécurité et santé au travail		45%	70%
R	Taux de réalisation des documents de prévention	75%	45%	55%
R	Taux d'emploi de personnes handicapées	2,60%	2,78%	3,00%
S	Taux de réalisation des documents de prévention		55%	85%

■ Proposer de nouveaux modes organisationnels

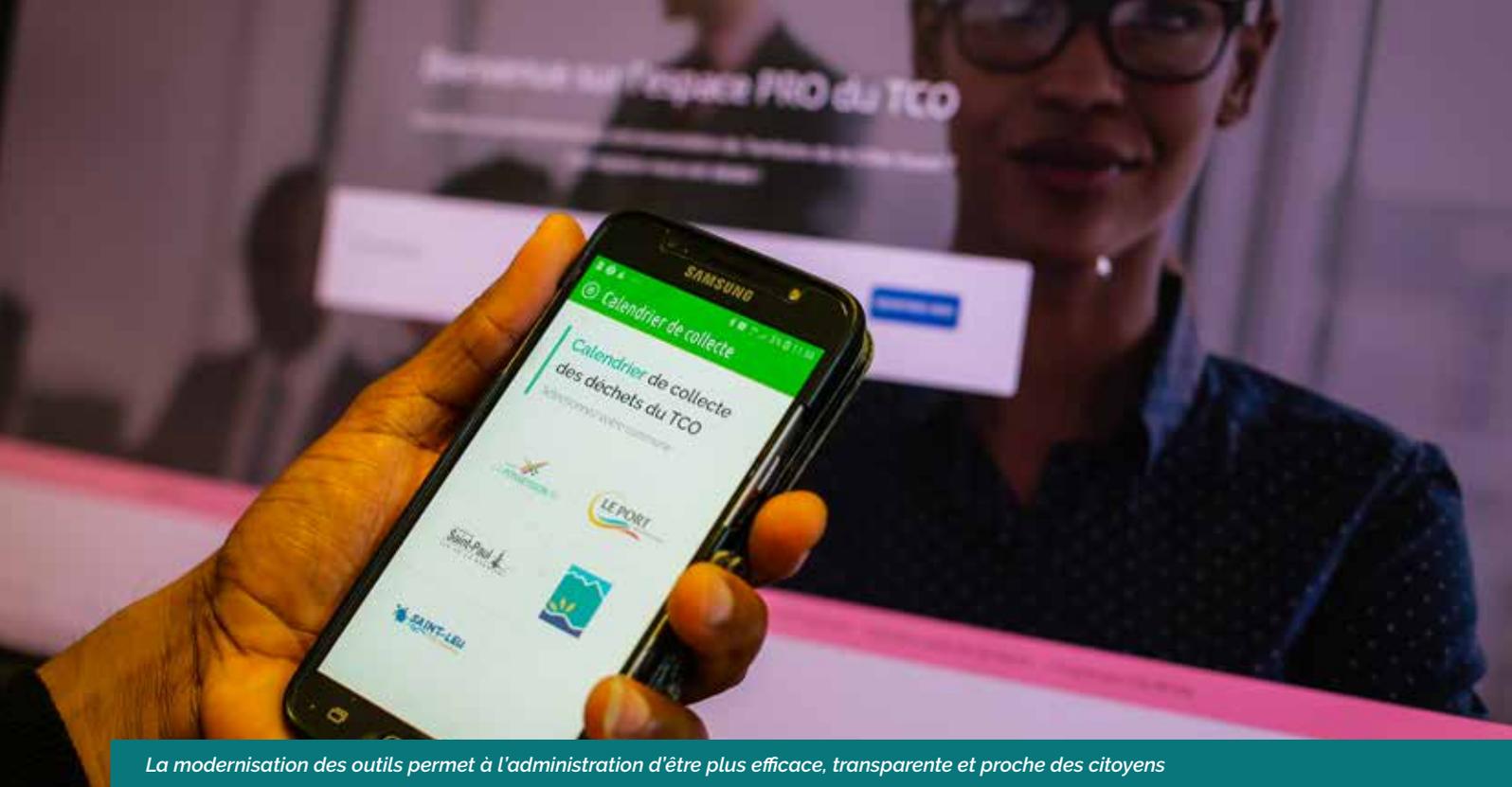
L'expérimentation en masse du travail à distance imposée par la crise sanitaire a démontré la grande capacité d'adaptation de notre collectivité. La responsabilisation de l'ensemble des agents et l'autonomie d'action offerte par l'administration nous ont permis de faire face à l'imprévu.

La pérennisation éventuelle de ce nouveau mode d'organisation du travail sera donc débattue en 2020 et pourra faire l'objet d'une mission d'accompagnement externe.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation du protocole RH « Travail à distance »		Etat initial	100%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



La modernisation des outils permet à l'administration d'être plus efficace, transparente et proche des citoyens

ACCOMPAGNER LA MODERNISATION DE L'ORGANISATION DES DIRECTIONS

L'enjeu majeur de cette mission transversale est de développer l'usage des technologies de l'information et de la communication afin d'améliorer et d'optimiser les processus internes de la collectivité et ce, dans un cadre conforme à la réglementation. De plus, les évolutions législatives visant à la modernisation de l'administration imposent aussi de nouvelles obligations.

La Direction des Systèmes d'Information et des Organisations (DSIO), actrice de cette modernisation, doit permettre à la collectivité de relever ces nombreux défis.

ANTICIPER ET PLANIFIER L'ÉVOLUTION DES INFRASTRUCTURES NÉCESSAIRES AU DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

L'effort doit être maintenu sur les infrastructures informatiques pour éviter l'obsolescence et surtout maîtriser les budgets d'investissement et de fonctionnement.

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES INFRASTRUCTURES

L'année 2020 sera notamment marquée par la poursuite du projet de virtualisation de la plateforme de téléphonie fixe du centre d'appel citoyens : remplacement physique de l'autocommutateur « Numéro Vert » par une « machine virtuelle ».

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Disponibilité des réseaux de télécommunications	> 95 %	99,97%	> 95 %
R	Disponibilité des systèmes	> 95 %	99,77%	> 95 %

GARANTIR LA SÉCURITÉ

La journalisation des accès Internet et un portail captif sécurisé seront mis en œuvre dans le cadre des préconisations de l'audit sécurité 2019. Un nouvel audit sera réalisé en 2020 afin de prendre en compte les évolutions et instaurer un cycle de suivi.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre d'attaques virales avec impact	< 5	0	< 5
S	Perte des données	0	0	0

ACCOMPAGNER LES DIRECTIONS DANS LEUR DÉMARCHÉ DE MODERNISATION ET D'INFORMATISATION

Cet accompagnement a pour finalité de :

- ▶ Moderniser les processus (automatisation, informatisation) ;
- ▶ Accompagner les projets de dématérialisation des directions ;
- ▶ Disposer d'un suivi opérationnel et d'indicateurs de qualité (développement des systèmes d'information et culture de l'indicateur) ;
- ▶ Développer le travail collaboratif ;
- ▶ Garantir la performance et l'interopérabilité des systèmes mis en œuvre.

PILOTER LES PROJETS DE DÉMATÉRIALISATION POUR GAGNER EN PERFORMANCE

Dans ce cadre, la DSIO veillera à l'évaluation de la bonne atteinte des objectifs définis en amont pour chaque projet avec la direction métier, co-pilote du projet (obligation réglementaire, amélioration des traitements, optimisation des ressources humaines ou outils de pilotage...).

- ▶ Informatiser et organiser les services techniques du TCO dans la gestion patrimoniale et la gestion des stocks ;
- ▶ Mettre en œuvre des terminaux de vote électronique afin de fiabiliser les comptages et les processus de vote ;
- ▶ Mettre en œuvre un archivage électronique des processus dématérialisés afférents ;
- ▶ Informatiser la gestion d'exploitation des zones d'activités ;
- ▶ Mettre en œuvre un outil de gestion centralisée de la demande.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de réalisation projet annualisé	75%	70%	75%

CONSOLIDER, FAIRE ÉVOLUER LES MÉTIERS

Il s'agit de développer des projets informatiques et organisationnels sur des systèmes d'information existants : fiabilisation de données, évolution des besoins, impacts réglementaires et amélioration des réponses fonctionnelles.

- ▶ Améliorer la richesse fonctionnelle de l'outil de gestion de courrier ;
- ▶ Améliorer la gestion de nos bases Usagers (courrier) ;
- ▶ Dématérialiser et intégrer les processus clés RH (gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC), formation, prévention) pour gagner en efficacité et en efficience ;
- ▶ Adapter les outils ressources humaines et finances au gré des évolutions réglementaires ;
- ▶ Poursuivre la déconcentration de la fonction financière vers les unités de gestion ;
- ▶ Intégrer le port de Saint-Gilles dans le système d'information ALIZEE ;

- ▶ Accompagner la prise en main et l'amélioration de l'outil de gestion de la demande sociale de l'habitat (GAIA), au sein du TCO et des communes membres ;
- ▶ Faire évoluer les applicatifs et les processus des instances délibérantes, notamment dans le cadre de la nouvelle mandature.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de réalisation projet annualisé	75%	73%	75%

ACCOMPAGNER LES DÉMARCHES DE MODERNISATION ET/OU DE MUTATION DE L'ORGANISATION

Dès qu'un projet de système d'information impacte une grande partie des processus métiers et de fonctionnement de la collectivité, une assistance est apportée et vise :

- ▶ une recherche de performance collective ;
- ▶ un accompagnement au changement ;
- ▶ une expertise immédiate disponible et opérationnelle ;
- ▶ une « assistance à maîtrise d'ouvrage » pour la Direction Générale.

■ *Maintenir le Label Marianne véritable gage de qualité du service public : être au plus près des attentes des usagers pour assurer le meilleur traitement possible de leurs demandes en termes d'accueil et de réponse concrète à leurs sollicitations*

- ▶ Améliorer les indicateurs qualité ;
- ▶ Mettre en place des actions concrètes et visibles d'amélioration pour l'Usager : (démarches en ligne, amélioration de nos interactions et de la qualité de nos réponses...);
- ▶ Accompagner en qualité les nouvelles compétences : service d'accueil et d'information logement social, guichet unique entreprises, guichet LEADER... ;
- ▶ Améliorer les modalités de collecte d'informations personnelles ;
- ▶ Sécuriser la conservation des données ;
- ▶ Accompagner la fonction archivage ;
- ▶ Former les agents du numéro vert aux fonctionnalités de la nouvelle plateforme téléphonique ;
- ▶ Organiser le projet afin de minimiser les temps de bascule et de discontinuité de service ;
- ▶ S'assurer de l'utilisation optimisée des SI et développer la mobilité (fonction de contrôle terrain) ;
- ▶ Eviter la re-matérialisation aux temps de validation (workflow intégré ou par le biais du parapheur électronique) ou de signature (signature électronique).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de réalisation projet annualisé	75%	80%	75%



La dématérialisation des instances délibérantes via i-délib est un véritable gain de temps et de consommation de papier pour l'administration.

MAINTENIR L'OPÉRATIONNALITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET TÉLÉPHONIQUES DANS LEUR GLOBALITÉ

Cet axe recouvre les moyens mis en œuvre afin d'assurer un service d'accompagnement aux utilisateurs des moyens informatiques et téléphoniques. L'enjeu est de garantir une continuité de service optimal et de qualité en donnant accès à un service support utilisateurs.

GARANTIR LA DISPONIBILITÉ DES SYSTÈMES APPLICATIFS

Les opérations pour couvrir cet objectif concernent l'administration applicative, la gestion des mises à jour, la sécurisation et l'intégrité des données, la gestion et la supervision des alertes...

L'année 2020 verra la mise à jour de la cartographie applicative et un inventaire applicatif.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Disponibilité et continuité des services applicatifs	> 90 %	97%	> 90 %

OFFRIR AUX BÉNÉFICIAIRES UN SUPPORT ET UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

Par l'intermédiaire d'un Centre de Service, l'ensemble des utilisateurs du TCO peuvent bénéficier d'une assistance et/ou d'un accompagnement sur l'utilisation des outils de la collectivité.

En 2020, une nouvelle plateforme de visio-conférence sera mise en œuvre afin de développer les réunions à distance et de limiter ainsi les déplacements.

Le service va devoir continuer à mettre en œuvre le plan de renouvellement continu des PC et moyens d'impression afin de lisser dans le temps les investissements nécessaires au maintien d'une performance constante et moyenne (maîtrise des coûts de fonctionnement).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Mesure de la satisfaction	Stabilisation du niveau de satisfaction	99,41%	Stabilisation du niveau de satisfaction
S	Taux de ticket pris en charge	95%	100%	95%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



Les travaux d'extension de la ZA de la Pointe des Châteaux devraient être terminés fin 2021.

DÉVELOPPER UN PATRIMOINE PERFORMANT, DURABLE, ADAPTÉ ET AU SERVICE DE L'USAGER

Dans le cadre de son Schéma Directeur Immobilier (SDI), le TCO doit poursuivre le maintien et la préservation du patrimoine actuel, des chantiers déjà engagés et la mise en route de nouveaux projets.

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE IMMOBILIÈRE ET FONCIÈRE

Le TCO assurera la maîtrise foncière de ses futurs projets et adoptera une stratégie immobilière et foncière, notamment en rapport avec les nouvelles compétences eau et assainissement.

GARANTIR DES TRANSACTIONS SÉCURISÉES

Afin d'améliorer notre politique de transaction en 2020, il y a lieu de mieux anticiper sur les opérations d'acquisitions foncières et immobilières et de parfaire nos outils de diagnostic immobilier et de prospection foncière.

■ *La poursuite de la maîtrise foncière des projets du TCO par la voie amiable ou la voie forcée :*

► **Ecocité Cambaie-Oméga** : l'opération de DUP Cambaie visait la constitution d'une réserve foncière pour la réalisation du projet d'Ecocité. Ce dossier a concentré près des $\frac{3}{4}$ des transactions sur l'année 2019, avec notamment la prise de la 4^e et dernière ordonnance d'expropriation (le 07 mars 2019), avant l'expiration de l'arrêté de DUP. En 2020, s'amorcera la fin de la prise de possession des 175 ha du périmètre avec

l'acquisition d'une partie des 28 ha restants (hors PUP) ainsi que la mise en place du portage foncier avec l'EPFR. Ainsi, plus de 5 M€ de foncier seront acquis et une grande partie, libre de toute occupation ou de contentieux, sera revendue à l'EPFR courant 2020. En parallèle, se dérouleront les étapes successives à la prise de possession sur les terrains précédemment acquis, à savoir la libération des sols.

Ces procédures comprennent, les procédures de relogement des occupants d'habitation (5 familles concernées), les procédures d'éviction des occupants économiques (8 entreprises concernées), et dans certains cas, des procédures d'expulsion (2 en cours). Le temps de mener toutes ces procédures, il est nécessaire de mettre en place des conventions d'occupation temporaire et précaire avec les occupants, dès la prise de possession.

Par ailleurs, il sera nécessaire d'assurer le suivi des conventions déjà en place, le cas échéant en lien avec l'EPFR, notamment celles liées à la fin

des extractions de matériaux sur le secteur de la Plaine de Cambaie, avec les carrières.

Enfin, une stratégie de gestion ou d'occupation sera esquissée pour une meilleure valorisation de cette réserve foncière dans le temps.

- ▶ GEMAPI (procédure d'expropriation phases 1 et 2 PAPI Hermitage-Saline-les-bains notamment) ;
- ▶ Voie d'accès à l'extension de la ZA Pointe des châteaux à Saint-Leu ;
- ▶ Futur centre animalier de l'Eperon ;
- ▶ Déplacement de la déchèterie de l'Hermitage et implantation de nouvelles déchèteries (prospection + maîtrise foncière).

■ Les transferts des biens liés aux nouvelles compétences :

- ▶ Zones d'activités économiques (réunion de la CLECT) ;
- ▶ GEMAPI, eau et assainissement sur le territoire intercommunal ;
- ▶ Port de Saint-Gilles et village touristique.

■ Les régularisations foncières :

- ▶ Régularisation empiètement déchèterie zone artisanale du Port ;
- ▶ Régularisation équipements sportifs et empiètement riverain ZA Bras Monvert à Trois-Bassins ;
- ▶ Régularisation des occupations sans titres (décharge du Port, Triangle agricole, Cambaie etc.) ;
- ▶ Régularisation et clôture ZAC Portail.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
Nombre de dossiers suivis (actes signés)	8 dossiers concernés	8 dossiers (33 actes)	7 dossiers

MENER UNE POLITIQUE DE MAÎTRISE D'OUVRAGE PERFORMANTE ET DURABLE

Le TCO assurera la maîtrise foncière de ses futurs projets et adoptera une stratégie immobilière et foncière, en rapport notamment avec les nouvelles compétences eau et assainissement.

CONSTRUIRE EN COÛT GLOBAL

■ Piloter les opérations de travaux :

- ▶ Les chantiers en cours et à livrer (arrêt définitif du Pôle Loisir Nature de Dos d'Ane ; Achèvement de l'Ecole Intercommunale d'Enseignement Artistique ; Extension de la Zone d'Activités de la Pointe des Châteaux ; Réalisation de bâtiments provisoires du port du Saint-Leu pour permettre la construction de la nouvelle capitainerie) ;
- ▶ Les chantiers à démarrer en 2020 (Itinéraires Privilégiés du Port ; Réhabilitation de la décharge de Cambaie ; Réfection du réseau d'adduction d'Eau Potable [AEP] sur le port de la Pointe des Galets ; Transformation de l'ancienne buanderie de LENA de Trois-Bassins en studio audio ; Divers arrêts de bus et points de correspondance ; Re-construction du préau du camping de l'Ermitage) ;
- ▶ Le suivi d'opérations en co-maîtrise d'ouvrage (travaux du Sentier Littoral Ouest forêt domaniale de Saint-Paul avec l'ONF et travaux de voiries dans et vers la ZA Ravine à Marquet avec la mairie de La Possession) ;
- ▶ Les dragages et désensablements des bassins pour les ports (production de dossiers réglementaires et travaux) ; La pose d'éclairage solaire ; Le diagnostic de chaînes mères et divers travaux ; Le diagnostic technique de l'ensemble bâti du port de Saint-Gilles dans le cadre de la résiliation de la concession avec la CCIR.

■ Démarrer ou poursuivre les études des projets en phase conception :

- ▶ Centre animalier de l'Eperon ;
- ▶ Réhabilitation des infrastructures du port de Saint-Gilles-Les-Bains et du port de la Pointe des Galets ;
- ▶ Extension des infrastructures terrestres et maritimes du port de Saint-Leu ;
- ▶ Réhabilitation de décharges ;
- ▶ Etude de maîtrise d'œuvre dans le cadre de la modernisation des ZA transférées ;
- ▶ Dépôt de bus de la ravine à Marquet ;
- ▶ Nouveaux itinéraires privilégiés ou points de correspondance ;
- ▶ Diverses mises aux normes sur le port de la Pointe des Galets, nouvelles déchèteries, ...

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Respect du coût initial (taux de réalisation / prévu)	100% des CP 2019	Fonctionnement : 87 % Investissement : 47 %	90%
R	Respect des délais de réalisation / prévisionnel	100% prévisionnel 2019	Actions d'études : 70 % Actions de travaux : 70 %	90%
S	Taux de recouvrement des subventions externes prévues	100% des recouvrements prévus	40%	90%

OPTIMISER LA GESTION DE NOS BIENS ET DE NOS OCCUPANTS

Le TCO, en tant que propriétaire ou locataire, doit assurer une gestion optimale de ses actifs immobiliers (biens privés, domaine public et biens dormants).

D'un point de vue technique, il doit s'assurer que ses ouvrages et ses équipements soient constamment fonctionnels et en conformité avec la réglementation en vigueur et il doit mener une politique de maintenance préventive.

VALORISER ET GÉRER NOS ACTIFS IMMOBILIERS

■ Optimiser la gestion locative des biens :

Ansellia, parcelles et ateliers des ZA, TIC, ateliers artistiques, etc.

■ Optimiser la gestion de son domaine public :

Autorisation ou convention d'occupation temporaire, permissions de voirie ainsi que la gestion patrimoniale de son domaine privé (réserves foncières, occupations sans titre).

■ Assurer la valorisation de ses actifs immobiliers (cessions, mises à disposition, baux) :

- ▶ En 2020, l'enjeu sera d'améliorer, en particulier sur le domaine public intercommunal, le cadre réglementaire d'octroi des titres d'occupations domaniales en faveur du développement économique du territoire et dans le respect des nouveaux principes fixés par l'ordonnance d'avril 2017 (notamment la transparence et l'impartialité).
- ▶ Poursuivre la commercialisation des zones d'activités économiques : bail à construction, bail commercial ou convention pour Ecoparc, ZA Cambaie, ZA Bras Montvert, ZA du Port, etc.

■ Procéder aux cessions de régularisation dans les zones d'activités économiques :

ZA Plateau Caillou, Cambaie et Le Port. Le TCO doit poursuivre des procédures de demande de cession initiées auprès des communes avant le transfert des ZA. Ces demandes s'inscrivent dans le cadre de baux à construction avec option d'achat dont l'option avait été levée selon les conditions du contrat (obligation de vendre). S'agissant du Port, des cessions ont été amorcées par la commune. Une analyse de ces dossiers est en cours pour déterminer les suites à donner.

■ Poursuivre la valorisation des biens :

terrains du littoral de Trois-Bassins, terrains économiques à la Saline, site de la Maison BENARD à Trois-Bassins, site de la décharge de Cambaie (projet de ferme Photovoltaïque), ensemble immobilier du Pôle Loisir Nature de Dos d'Ane ;

■ **Mettre en œuvre les procédures de servitude d'utilité publique** dans le cadre des réhabilitations des décharges (Le Port, Cambaie et Cocâtre) ;

■ **Formaliser** la mise à disposition du Centre Intercommunal d'Enseignement artistique (Ecole Célimène) entre le TCO et la Régie d'Enseignement Artistique.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Part des recettes captées / recettes potentielles		92,90%	100%
R	Taux d'occupation des actifs immobiliers			93%

GARANTIR LA QUALITÉ, LA FONCTIONNALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS BIENS

Il s'agira de sécuriser et mettre en conformité les équipements de la collectivité, d'assurer la maintenance des ouvrages avec une évaluation des besoins en matière de travaux de réfection et d'amélioration

■ *Sur la fourrière animale de Cambaie,*
Effectuer des travaux de mise en conformité (chambre froide, électricité) ;

■ *Sur les déchèteries,*
Réaliser des petits travaux de maintenance ;

■ *Sur Cambaie*
Renforcer la surveillance des parcelles et adopter une stratégie de sécurisation des biens acquis dans le cadre de la DUP de Cambaie-Oméga ;

■ *Sur les ZA,*
Effectuer des travaux d'infrastructures permettant une « mise à niveau » des équipements ;

■ *Sur les ports,*
Assurer des diagnostics techniques de bâtiments et du réseau électrique et la pose de vidéoprotection sur le port de la Pointe des Galets ;
Installer des locaux poubelles sur le port de Saint-Gilles-les-Bains.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de non-conformités des équipements	0%	10%	0%
S	Taux de consommation (montants réalisés / montants prévus dans le transfert des charges et des biens)	100%	Fonctionnement : 80 % Investissement : 69 %	100%

OFFRIR AUX BÉNÉFICIAIRES UN SUPPORT ET UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

Il est prévu une optimisation de l'assistance patrimoine et de l'outil de suivi des demandes.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de demandes résolues	95%	90% 333 tickets ouverts dont 300 résolus	96%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



L'archivage électronique des archives est un vrai défi à relever par la communauté d'agglomération.

PARTAGER L'INFORMATION ET LA MÉMOIRE DE L'AGGLOMÉRATION

Environ 2000 courriers sont enregistrés mensuellement (tous flux confondus) par le TCO. Les documents créés ou reçus dans le cadre de notre mission de service public sont des archives publiques. Leur collecte, leur classement et leur communication sont régis par le Code du Patrimoine. Ils doivent, à l'échéance d'une durée d'utilité courante, être versés dans un service d'archives publiques. Pour assurer la conservation, dans de bonnes conditions environnementales et sécuritaires, de ses archives intermédiaires et définitives, le TCO dispose de trois magasins d'une superficie de 107 m².

Le TCO a un fonds documentaire spécialisé qui compte environ 2 200 ouvrages, 32 titres de revues, 2 bases juridiques et environ 33 000 articles répertoriés (presse locale et revues nationales).

VEILLER À LA TRAÇABILITÉ DES DOCUMENTS

La traçabilité de chaque courrier est une exigence répondant aux besoins opérationnels des directions, aux règles d'archivage réglementaire ainsi qu'à notre démarche qualité

Marianne. L'application de nos procédures internes suit le cycle de vie de chaque courrier, de l'enregistrement par le Bureau Courrier au versement aux Archives.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Nombre de courriers arrivés enregistrés à J ou J+1	80%	23 043 enregistrements dont 93,99% à J ou J+1	80 % des courriers arrivés enregistrés

CONSERVER LES ARCHIVES

A l'issue de la durée d'utilité administrative (DUA), les directions versent leurs dossiers aux archives. Il faut alors trier, classer, évaluer les dossiers en vue de leur conservation définitive ou leur élimination après visa des Archives Départementales et du Préfet. En 2019, 748 ml d'archives ont été collectées.

L'E-administration et le développement du numérique entraînent une augmentation constante des flux de données sur nos serveurs informatiques. Il est essentiel d'archiver ces données « électroniquement » en respectant les standards de document authentique, intègre,

fiable, exploitable et ainsi maintenir leur valeur probante. Le travail de compréhension des enjeux d'une politique d'archivage électronique, la cartographie, l'analyse et l'évaluation des données numériques natives ou numérisées dans les applications métiers, continuent en 2020 (groupement de commandes TCO/Communes - AMO pour l'étude des documents numériques en vue d'un système d'archivage électronique). L'année 2020 sera celle du choix d'un scénario de cadrage en vue de la conduite d'un projet d'archivage électronique puis du lancement de la mise en production d'un Système d'Archivage Electronique (SAE).

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Mètre linéaire accroissement des fonds et taux d'occupation de l'espace Archives	Garder 10 % de l'espace Archives libre	90% espace occupé 10% espace libre 747,57 ml d'archives collectés	Garder 10 % de l'espace Archives libre

COMMUNIQUER ET RENDRE L'INFORMATION ACCESSIBLE

Le TCO dispose d'un portail documentaire sur l'intranet accessible à tous les agents. La collection documentaire du TCO s'enrichit chaque année :

- ▶ d'ouvrages et de revues spécialisés ;
- ▶ de bases de données juridiques (abonnement mutualisé avec les communes membres) ;
- ▶ d'une publication intitulée la « Revue Administrative » ;
- ▶ des dossiers documentaires réalisés à la demande des agents ;
- ▶ du Fonds Etudes commandées par le TCO, consultable et communicable en fonction des droits d'accès.

Réorganisation du service

Une enquête de « satisfaction » a été réalisée en décembre 2019 auprès de l'ensemble des agents afin d'évaluer les services et produits offerts par La Documentation.

53 agents ont répondu aux questions posées :

- Sur la connaissance du Service Documentation, la plupart des répondants ont répondu dans l'affirmative ;
- Sur la lecture de la Revue Administrative mutualisée, plus de la moitié ont répondu positivement ;
- Sur la fréquentation de la salle de lecture, il ressort un nombre très limité de visites physiques dans la salle dédiée ;
- Sur les utilisateurs de la Documentation comme service support, seule la moitié des répondants l'ont sollicité en 2019 ;

De cette enquête, une réorganisation des missions de ce service est prévue en 2020.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Nombre d'articles publiés dans la Revue Administrative	1 000	1 135	1 000
S Taux de satisfaction des délais de traitement (lors de l'enquête annuelle)	80%	50%	60%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

GARANTIR LA LÉGALITÉ DES ACTIONS DU TCO

L'efficience de l'action publique nécessite de pouvoir garantir la légalité des actions du TCO. Cela passe par une sécurité juridique accrue des montages opérationnels retenus et par une parfaite organisation et un contrôle des travaux des assemblées délibérantes.

SÉCURISER LES PRATIQUES

La complexification croissante du droit et des responsabilités administratives des encadrants du TCO nécessite un accompagnement rapproché du service juridique. Outre le conseil

quotidien aux services, la priorité 2020 sera le suivi des contentieux liés aux occupations des Zones d'Activités Economiques (ZAE) et des parcelles expropriées (procédure DUP Cambaie).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de sollicitations assistance juridique et administrative traitées	80%	80,53%	80%

DÉMATÉRIALISER LES PROCÉDURES

La nécessité de s'inscrire dans une démarche de développement durable et de simplification du processus de décision incite à continuer la démarche de dématérialisation. L'année 2020 sera celle de la dématérialisation « complète » des convocations des Instances Délibérantes et

des commissions thématiques via le déploiement maximum de l'usage de i-délibRE par les élus communautaires. La salle du conseil sera aussi équipée de boîtiers de vote électronique afin de faciliter le décompte des votes en séance délibérante.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Taux de convocation ID dématérialisées	25%	78%	99%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

GARANTIR LA LÉGALITÉ DES ACTIONS DU TCO

Lamaîtrise de l'équilibre financier du TCO passe par une démarche achat plus performante, durable et responsable.

Pour être performant, l'acte d'achat doit allier le meilleur rapport qualité-prix, un délai de notification raisonnable, la sécurité juridique et surtout impacter le développement économique et social.

ACHETER AU JUSTE PRIX/QUALITÉ

Il conviendra en 2020 de proposer aux agents du TCO des formations relatives aux techniques de négociation. Ces formations seront complétées par l'élaboration d'outils nécessaires à la négociation : fiches relatives à la composition du prix, sourcing des entreprises, communication active sur les marchés à venir...

Pour cette année, il est proposé de négocier 80 % des procédures adaptées afin de générer au minimum 5% d'économie sur le volume financier engagé. Ce montant « économisé » sera calculé sur la base du montant de la 1^{ère} offre reçue par rapport au montant de l'offre retenue.

Les actions identifiées pour atteindre cet objectif sont les suivantes :

- *Réfléchir sur « faire » ou « faire-faire »*
Afin de s'assurer que l'externalisation est plus avantageuse.
- *Externaliser les achats peu stratégiques*
Via les centrales d'achats (CADI, UGAP,...) afin de se consacrer davantage aux achats en lien avec nos compétences (temps et ressources).
- *Développer le sourcing fournisseur*
En amont de la procédure, afin de créer un lien avec le monde économique et mieux adapter notre besoin à l'offre.

- *Redéfinir le besoin*
Afin d'éliminer la sur-qualité ou des besoins obsolètes qui sont coûteux ou limitent la concurrence.
- *Mettre en place une pondération et une notation* adaptées aux enjeux afin de préserver les intérêts financiers du TCO.
- *Négocier en plusieurs phases* (rencontre physique, courrier) afin de réaliser des économies réelles et durables.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Economie réalisée lors de la négociation (écart entre l'offre classée 1ère avant et après négociation)	5%	9% (241 289 € d'économie sur 2 627 512 € de montant de contrats signés)	10%

GARANTIR LA SÉCURITÉ JURIDIQUE DES MARCHÉS PUBLICS

La direction de la commande publique conseille les autres directions, rédige certains marchés, contrôle et valide l'ensemble des marchés du TCO. Elle s'appuie sur son savoir-faire et des outils juridiques afin de minimiser les risques juridiques

sur les marchés publics et de gérer les contentieux et précontentieux existants. Elle peut également, quand cela s'avère nécessaire, faire appel à un cabinet d'avocats intervenant en conseil et en représentation.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R Taux de réussite au contentieux	100%	100% (2 désistements : C Joseph sur la DSP et OTTO environnement sur les bacs roulants)	100%
R Taux de contentieux et précontentieux	< 1% des marchés lancés et en cours d'exécution	0,7% des marchés lancés et en cours d'exécution (8 contentieux en cours)	< 1% des marchés lancés et en cours d'exécution

GARANTIR ET OPTIMISER LES DÉLAIS

Il s'agit de piloter la programmation des marchés pour 2020 afin d'en garantir les temps de lancement et de notification prévisionnels (pilotage plus rigoureux des achats se basant notamment sur un reporting mensuel, partagé avec les directions, portant sur lancement et la notification des marchés).

La direction prévoit également la mise en place d'une programmation pluriannuelle pour les opérations du Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI). Enfin, un audit du process de la commande publique sera réalisé.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Taux de respect de marchés passés dans les délais prévus lors de la programmation	80%	58%	80%

Légende
 R Indicateur de résultat S Indicateurs de suivi

FAVORISER L'ACCÈS À LA COMMANDE PUBLIQUE AUX TPE/PME

La crise sanitaire du Covid19 a montré l'importance de la Stratégie du Bon Achat engagée par le TCO depuis 2016 : utiliser l'achat public comme un levier pour dynamiser le développement des entreprises et du territoire.

Concrètement, cela se traduit par :

- ▶ la simplification de l'accès à la commande publique pour les entreprises, notamment les TPE/ PME ;
- ▶ l'amélioration des conditions d'exécution des marchés afin d'alléger au maximum les problèmes de trésorerie des entreprises.

▶ La préparation des entreprises à répondre à nos consultations : en communiquant sur les marchés à venir et leur mode de dévolution et en proposant des rencontres virtuelles.

▶ la mise en œuvre des clauses équitables dans nos marchés : en mettant en place des mesures afin d'alléger la trésorerie des entreprises et en développant davantage le recours à l'allotissement et à la multi-attribution.

▶ la maximisation des retombées vertueuses de la commande publique : en prenant en compte le volet social dans l'acte d'achat (clause d'insertion, marchés réservés...).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de PME/TPE titulaires de marchés	60%	90%	80%
R	Nombre moyen des offres lors d'une mise en concurrence	4	2,4	4
R	Nombre de marchés réservés et/ou avec une clause sociale	4	3	4

DISPOSER DE MOYENS GÉNÉRAUX PERFORMANTS

Le TCO se doit de poursuivre la maîtrise de son train de vie, grâce à une gestion rigoureuse de ses moyens généraux tout en maintenant un accueil de qualité dans le cadre des objectifs de la Charte Marianne.

AMÉLIORER L'EFFICIENCE DES MOYENS GÉNÉRAUX INTERNES

Il convient de poursuivre le travail commencé, il y a 4 ans, sur la réduction des coûts de certains postes, tels que les voyages, les déplacements et les réceptions.

▶ Continuer le travail de fond effectué sur le parc auto, avec l'optimisation du nombre de véhicules. L'utilisation du carnet de bord électronique permettra une amélioration de la gestion des affectations et de la maintenance des véhicules. La mise en place d'un plan pluriannuel

de renouvellement des véhicules les plus vétustes et énergivores, engendra une économie sur le carburant et sur l'entretien.

▶ Affiner le prévisionnel quantitatif des déplacements dans la limite du budget alloué.

▶ Les projets de dématérialisation en cours de déploiement permettront de réduire les coûts d'affranchissement et de consommation de fournitures de bureau.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de véhicules	53	46 dont 8 neufs	45 dont 7 neufs
S	Dépenses de maintenance sur les véhicules	-5%	54,77% L'évolution est due aux contrats de maintenance (5 ans) des véhicules neufs pris sur l'exercice 2019 (20k€)	-5%
S	Dépenses carburant	-10%	-9,98%	-10%
S	Frais généraux (affranchissement)	-15% de frais postaux	-29,93% de frais postaux	0%
S	Impact de la dématérialisation sur le papier /enveloppes	-15%	-25,05%	Consommation identique à 2019
S	Nombre de voyages	5%	-23,72%	5%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

Garantir un accueil de qualité



Cette action rassemble les moyens mis en œuvre pour assurer un service de qualité répondant aux exigences de la Charte Marianne.

L'effort sera maintenu sur :

- Un accueil physique et téléphonique répondant aux attentes des administrés ;
- Des conditions d'hygiène et de propreté irréprochables des locaux et une réactivité exemplaire aux différentes demandes ;
- La fabrication des produits d'entretien 100% écologiques à base d'eau et de sel (système d'électrolyse).

La machine Cleanea permet de contenir les coûts des produits d'entretien et améliore les conditions de travail des agents d'entretien (absence d'EPI, chariot plus léger, plus besoin de rincer les sols...).

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux de perte d'appels	< 5 %	3,95%	< 5 %
R	Taux de satisfaction Marianne sur l'accueil	Taux de satisfaction > 70 %	Taux de satisfaction > 84%	Taux de satisfaction > 70 %
		Temps moyens de décroché < 10 sonneries	Temps moyens de décroché < 10 sonneries	Temps moyens de décroché < 10 sonneries
R	Taux de conformité de l'entretien (traitement des demandes)	< 1h	< 1h	< 1h



Les journées de cohésion créent des liens forts entre les agents, favorisent le sentiment d'appartenance et la culture d'entreprise.

CONSTRUIRE L'IDENTITÉ DU TERRITOIRE DU TCO ET ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

PROMOUVOIR L'IDENTITÉ DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

■ Créer des liens avec la population

L'année 2020 voit la poursuite du développement de la communication du TCO par la vidéo et le digital. Ces supports permettent en effet d'atteindre rapidement différents publics à moindre coût.

Et afin de créer une véritable communauté TCO, nous nous attacherons à démultiplier les actions d'information et de communication sur la toile sous forme de jeux, sondages, articles, vidéos.

L'objectif reste toujours d'informer, de promouvoir nos projets et actions, de renforcer l'attractivité du territoire et d'inciter aux changements de comportement.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre de participants, de fans sur facebook	20 000 fans	13 664 fans	20 000 fans FB
S	Nombre de participants aux actions	24 000	23 852 645 actions	25 000 participants

■ Développer le sentiment d'appartenance

Parce que connaître ce qui se passe sur son territoire et dans son « entreprise » permet de mieux les comprendre et de créer un sentiment d'appartenance, la Direction de l'information et

de la communication déploiera en externe et en interne des actions d'information sur les projets de l'agglomération.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Taux/niveau de connaissance (notoriété)	80%	96 %*	80%
S	Nombre de compétences et actions citées/liste-questions	50%	83,36 %**	50%

*14 sondages sur Facebook ont été lancés en 2019 portant sur essentiellement l'environnement, les transports, la culture, les ports, la Gemapi.

** Sondage réalisé en face à face en interne

RENDRE LISIBLE L'ACTION DU TCO SUR LE TERRITOIRE

Communiquer sur les projets de la communauté d'agglomération, les faire connaître, faire adhérer les habitants, les partenaires aux différents projets et faire évoluer les comportements, sont les principaux objectifs de cet axe stratégique.

■ *Informer et partager sur le projet de territoire en veillant à rendre l'information accessible*

Au-delà de la promotion des actions, la communication servira également à donner du

sens à la vie publique, à expliquer les décisions prises et à faciliter les échanges avec les personnes concernées.

Les messages et contenus seront adaptés aux publics et objectifs poursuivis ainsi qu'aux supports choisis. L'accent sera mis cette année sur l'eau et l'assainissement, la Gemapi, les transports et l'environnement.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
R	Nombre de sujets traités en communication (diffusés) / Demandes des services (via GESTSUP)	100%	100% (924 demandes traitées)	100%
S	Satisfaction sur les publications (commentaires sur FB, nombre de j'aime, de partages)		13 664 j'aime 1 090 publications 1 043 commentaires négatifs	20%
S	Taux de compréhension (enquête - quiz)	80%	Animations publiques et scolaires évaluées via des questionnaires de satisfaction : 100 % très satisfaisant/satisfaisant (note moyenne : 1,33)	90%

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi

■ *Développer les relations avec la presse*

Il s'agira de maintenir les rendez-vous avec la presse (points presse, inaugurations, rencontres diverses...) et de poursuivre l'analyse des retombées afin de vérifier le positionnement et l'image du TCO.

	INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S	Nombre d'articles / reportages consacrés à l'agglomération	1 à 2 / semaine	6 articles / semaine 314	1 à 2 / semaine
S	Nombre articles positifs / articles négatifs	80% articles positifs	89,44% articles positifs	80% Articles positifs

PILOTER LES DÉMARCHES DE CONCERTATION, DE COMMUNICATION ET DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

■ Faire de l'usager un acteur du changement

Les habitants souhaitent être associés et participer activement aux décisions prises pour leur territoire.

Aussi, au travers d'enquêtes, de sondages, quiz, ..., les usagers seront cette année autant que

possible sollicités pour donner leur avis sur les projets et actions du TCO. Le mode de consultation sera choisi en fonction du projet concerné, de la thématique abordée et des objectifs fixés.

INDICATEURS	CIBLES 2019	BILAN 2019	CIBLES 2020
S Taux de participation aux sondages	Fixés en fonction du support	- 56 personnes ont répondu au questionnaire en face à face sur l'errance animale*	50%

**au dernier semestre, une action de sensibilisation sous la forme d'événementiels (stand / échanges / questionnaires / goodies / ...) a été testée : les participants ont été questionnés sur leur connaissance du sujet et sur le dispositif d'animation lui-même (dans un souci d'amélioration). La très grande majorité des sondés connaît les campagnes de stérilisation que nous menons et comprennent l'intérêt de la stérilisation. Ils demandent d'ailleurs une augmentation de ces campagnes et plus de sanctions pour l'abandon des animaux. D'autre part, ils savent également que l'identification est obligatoire.*

Les personnes interrogées souhaitent aussi plus d'actions de sensibilisation les week-ends et les mercredis. A noter qu'aucun objectif quant au nombre de participants n'avait été fixé sur ce test.

Légende

R Indicateur de résultat S Indicateur de suivi



Les ateliers de réparation, de recyclage, ... proposés en interne permettent de sensibiliser les agents et les élus et de modifier les comportements.

ANNEXES



ANNEXE 1 : Déclinaison des politiques publiques et des missions transversales du TCO

DÉCLINAISON DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES MISSIONS TRANSVERSALES DU TCO	INDICATEURS
I- LE TCO, UNE AGGLOMÉRATION BATISSEUSE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET DES GRANDS PROJETS	
1- Ecocité : La construction d'un territoire d'excellence	
A- Le GIP, outil de gouvernance de l'Ecocité	
Participer activement à la gouvernance du GIP	Nombre d'emplois créés ^R Retombées fiscales ^R Gain en empreinte carbone ^R
B -Construire une ville attractive où habiter, vivre et travailler	
Le passage à la phase opérationnelle d'aménagement	Avancement opérationnel de l'aménagement de la Plaine de Cambaie (phase1) ^R
2- Aménagement et Habitat: Harmoniser le développement du territoire et accroître l'offre de logement	
A- Concevoir un aménagement cohérent et durable du territoire	
Elaborer les documents cadre à l'échelle du territoire	Intégration SCOT/PLU ^R Intégration Autres documents / SCOT ^R
Evaluer l'impact des orientations du SCOT Grenelle sur le territoire	Nombre de réunions de la CLAT ^S Observatoire du SCOT : nombre d'indicateurs suivis ^S
Mettre en œuvre le programme local de l'habitat (PLH3)	
Poursuivre le partenariat NPRU Ariste Bolon	Taux d'avancement de la convention (tranche 1) ^S
B- Diversifier l'offre de logement	
Mettre en œuvre le PLH3	Nombre de réunions évaluation PLH3 ^S
Renforcer la lutte contre l'habitat indigne (Mise en œuvre de la convention cadre PILHI 2019-2025)	Nombre de logements diagnostiqués au titre du PILH ^R
Mettre en œuvre la réforme de la demande sociale	Nombre de demandeurs actifs ^S (Demande sociale) Nombre de logements concernés par les garanties d'emprunts ^R Nombre de demandes pris en charge par le SIADO ^R
C-Assurer une coordination sur le territoire ouest	
Optimiser la coordination sur le territoire Ouest	Nombre de connexions SIG ^R Nombre de productions SIG
3- Economie et promotion du territoire : Encourager les initiatives créatrices d'activités et d'emplois	
A- Créer les conditions favorables au développement des activités	
Accompagner la création et le développement d'activités	Nombre de demandes au Guichet entreprises ^S
Favoriser la mise en tourisme de notre territoire	Nombre de kilomètres linéaires de sentier littoral aménagé par le TCO ^S Nombre de participants aux circuits touristiques payants de l'OTI ^R Taux de réalisation du plan d'actions de l'OTI 2018-2020 ^R Nombre de nuitées ^S Taxe de séjour perçue (€) ^R
Initier une stratégie de développement numérique	Taux de foyers inscrits sur la plateforme Vie Quotidienne (Transport scolaire) ^R Nombre de téléprocédures (mutualisation de données) ^R Nombre d'entreprises dans le processus d'innovation (village du numérique) ^S
Utiliser l'insertion et l'économie sociale et solidaire comme levier de création d'emploi et de richesse	Taux de sorties positives dans le dispositif ^R Nombre d'emplois générés par la clause d'insertion Nombre d'emplois générés par les dispositifs d'accompagnement et ACI mis en place ^R Nombre d'emplois créés par le dispositif attitudes pro ^R Nombre d'emplois créés par le dispositif attitudes pro ^R Part de recettes de produits commercialisés dans le budget global des associations ^S
B- Encourager l'émergence d'une véritable identité communautaire	
Promouvoir l'identité du territoire à travers les politiques culturelles	Nombre d'élèves formés en enseignement artistique ^R Coût par élève ^S Taux d'occupation des salles LENA Nombre de bénéficiaires d'actions culturelles Nombre de spectateurs dans les salles culturelles financées
Promouvoir l'identité du territoire à travers les politiques sportives	Nombre de participants aux Jeux Interco ^S
C - Coopération décentralisée : Valoriser les liens historiques des territoires de l'Océan Indien	
Accompagner les communes membres dans le développement de leurs projets de coopération décentralisée	Nombre de conventionnements accompagnés ^S Taux d'engagement indicateurs de la maquette UE : Taux global (engagements FEADER cumulés) ^R Nombre de projets LEADER financés dans les hauts de l'Ouest ^R
LEADER	Volume financier des projets soutenus (dépenses éligibles cumulées) ^S Taux de paiements FEADER ^R
4- Ports de plaisance, Nautisme	
A- Assurer une mise à niveau des ports de plaisance avec une vocation touristique et économiques retrouvées	
Poursuivre les travaux de remise aux normes	Linéaire de pontons renouvelés ^S Volume de dragage réalisé dans les ports ^S Linéaire de chaînes-mères renouvelés ^S Nombre de clients optant pour le prélèvement ^S Taux de recouvrement ^R Taux de déficit budgétaire
B - Insérer les ports de plaisance dans la croissance bleue	
Positionner les ports au service du développement économique et touristique	Taux de réalisation du plan de relance Croissance Bleue ^S

CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020	Direction	S : Suivi R : Résultat	Atteint Non Atteint Nouveau
		Dans l'attente des résultats de l'étude de l'impact éco-nomique et social du pro-gramme par le GIP	DIT	R	Nouveau
			DIT	R	Nouveau
			DIT	R	Nouveau
		5%	DIT	R	Nouveau
3 PLU/5		4 PLU/5	DPAUH	R	Non Atteint
SCOT/PLH		PLH / SCOT	DPAUH	R	Non Atteint
SCOT/DACC		1	DPAUH	S	Nouveau
		7/31	DPAUH	S	Nouveau
			DPAUH	S	Nouveau
		10 % d'acompte (CAF 2020)	DPAUH	S	Nouveau
		1 réunion	DPAUH	S	Nouveau
27	110	40	DPAUH	R	Atteint
		8 620 demandeurs actifs/an pour 1 920 attributions	DPAUH	S	Nouveau
225 logements dont 98 loge-ments en réhabilitation 45 en quota réservataire dont 20 concernés par la réhabilitation du TCO	375	150 (nouveau protocole en octobre)	DPAUH	R	Atteint
		250	DPAUH	R	Nouveau
			DPAUH		
14 000	20 560	35 000	DPAUH	R	Atteint
100	55	90	DPAUH	R	Atteint
200	110 Hors appels téléphoniques	150	DPET	S	Non Atteint
5 km		livraison blocs sanitaires et voie partagée secteurs 1 et 2 (soit 1 340 ml)		S	Non Atteint
4 200	3 672	2 000		R	Non Atteint
100%	100%	100%/ Plan ajusté 300 000		R	Atteint
				R	Nouveau
1 000 000 €	1 200 000 €	600 000 €		R	Atteint
50%	100%	100%	DPET	R	Atteint
2	2	3	DPET	R	Atteint
10	5	10	DPET	S	Non Atteint
50%	44%	50%	DPET	R	Non Atteint
100	137	120	DPET	R	Atteint
10	6	40	DPET	R	Non Atteint
15	12	20	DPET	R	Non Atteint
		100	DPET	R	Nouveau
		10%	DPET	S	Nouveau
1500	947	1000 (dont 675 en milieu scolaire)	DPET	R	Non Atteint
458 €	355 €	334 €	DPET	S	Atteint
40%	41%	65%	DPET	R	Atteint
		800	DPET	S	Nouveau
55 000	55 265	27 500	DPET	R	Atteint
200	83	200	DPET	S	Non Atteint
3	1 (+3 en cours)	3	DPET	S	Non Atteint
64%	51%	62%	LEADER	R	Non Atteint
80	141	177	LEADER	R	Atteint
1 500 000 €	3 273 367 €	3 900 000 €	LEADER	S	Atteint
	10%	15%	LEADER	R	Nouveau
50 m	35 m	50 m	RPP	S	Non Atteint
1500 m3	St Gilles: 4 197 m3 St Leu: 9 118 m3	1 500 m3	RPP	S	Atteint
150 m	Port St Leu: 447 m	60 m	RPP	S	Atteint
150	151	250	RPP	S	Atteint
98%	99%	85%	RPP	R	Atteint
9%	4%	12%	RPP	R	Non Atteint
			NAUTISME	S	Nouveau

DÉCLINAISON DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES MISSIONS TRANSVERSALES DU TCO	INDICATEURS	CIBLE 2019
II- LE TCO, UNE AGGLOMÉRATION DURABLE AU SERVICE DE SES USAGERS		
1- Environnement : Etre au plus près des usagers pour améliorer durablement le territoire		
A- Offrir aux usagers un service de collecte durable		
Faire de l'usager un acteur du changement : Réduire les déchets, Développer les performances de tri	Nombre d'usagers sensibilisés ou informés ^S	Maintenir environ 25 000 usagers (tri)
	Taux de valorisation des déchets ^R	de 70% de valorisation en collecte sélective
	Taux de valorisation des déchets ^S	17kg/an/habitant en verre
	Nombre de personnes ayant participé à un atelier gestion de biodéchets ^S	150 personnes
	% de bon usage de composteurs ^S	70 % de bon usage
Assurer un service de collecte efficace et soutenable	Coût des déchets / habitant ^R	190€ maximum par an et par habitant (avec la relance de plusieurs marchés)
	Taux couverture de la TEOM ^R	+ 70% de taux brut de couverture en fonctionnement (hors soutien éco-organismes)
	Taux de relances et de réclamations des usagers ^R	≤ 15 %
B- Lutter contre les nuisances environnementales		
Participer au maintien de la salubrité publique	Tonnages collectés ^S	4 650 T
	Coût du maintien de la salubrité/habitant ^R	≤ 20 €/hab
Lutter contre l'errance animale	Coût de l'errance / habitant ^R	env. 6,50€
	Nombre de ramassages et de captures ^S	2000 captures 2900 cadavres
	Nombre stérilisations / identifications ^S	1300 animaux stérilisés
C- Engager une transition écologique et énergétique pour réduire l'emprunte et la vulnérabilité du territoire		
Réaliser le Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET)	Emission de gaz à effet de serre (tonne CO2/hab) ^R	
	Part des énergies renouvelables dans le mix électrique(%) ^R	
Engager une démarche de transition écologique dans le cadre de la mise en œuvre du CTE	Empreinte carbone par personne (tonne de CO2) ^R	
	Taux d'avancement du Contrat de Transition Ecologique (CTE) ^S	
2- Transport : Développer les conditions d'une mobilité pour tous		
A- Rendre plus attractive et performante l'offre de transport urbains et scolaires		
Améliorer la qualité et le niveau de service	Fréquentation du réseau kar'ouest (en millions de voyages/an) ^R	6,50
	Nombre d'élèves abonnés aux transports scolaires ^S	17702,1
	Coût par élève ^R	700
	Coût par voyage kar'ouest ^R	3,34 €
	Taux de couverture R/D (urbain et scolaire) ^R	19%
	Nombre abris de bus/ Nombre total d'arrêts (taux d'équipement) ^R	23%
Améliorer les temps de parcours	Nombre de kilomètres de voies réservées ^S	14,2
	Vitesse commerciale moyenne du réseau (km/h) ^S	23
Coordonner les offres de transport	Nombre de titres intermodaux délivrés / interopérables ^R	20 000
	Nombre de pôles d'échanges et points de correspondance aménagés ^R	29
B- Faciliter la pratique des mobilités moins polluantes		
Développer la pratique des modes actifs	Nombre de kilomètres d'itinéraires cyclables sécurisés ^S	46
Accompagner le changement de comportement	Nb de places de covoiturage ^S	280
3- GEMAPI : Assurer la bonne gestion des milieux aquatiques et la protection des populations, des biens et des activités contre les inondations		
A- Réussir le développement de la compétence GEMAPI		
Répondre à l'ampleur des besoins par une programmation ambitieuse	Taux de couverture externe (taxe + subvention) ^R	100%
	Taux de réalisation des dépenses annuelles d'investissement (11,9 M€ TTC en 2019) ^R	4%
B- Assurer la défense contre les inondations et la submersion marine		
Assurer la gestion, le contrôle, la surveillance et la maintenance du patrimoine transféré	Nombre de ml de digues entretenues ^S	5 500
	Nombre de ml de digues diagnostiquées ^S	8 000
C- Assurer la défense contre les inondations et contre la submersion marine		
Mener des actions pour la protection contre les inondations et la submersion marine	Taux d'avancement des travaux de phase 1 PAPI Ermitage ^R	80%
	Taux d'avancement (nombre d'actions engagées de priorité 1) du PAPI St-Paul ^R	20%
	Taux d'avancement (nombre d'actions engagées) du PAPI RDG ^R	60%
	Taux d'avancement des travaux de l'Epi 4 du PAPI RDG ^R	100%
	Taux de réalisation de l'entretien et réparations travaux (en % du coût total des dépenses annuelles de l'opération soit 300 K€ de notre patrimoine) ^R	
	Nombre de personnes exposées au risque inondation (YRI, XCB, XMC) /	
	Nombre de personnes protégées suites aux actions ^R	9 100
D- Assurer de gestion des milieux aquatiques		
Animer la réflexion à l'échelle du territoire	Nombre de réunions tenues par trimestre ^S	
Assurer la gestion des zones humides du territoire	Surface d'intervention / Surface de zones humides ^R	20%
4- Eau et Assainissement : Assurer un pilotage efficace des compétences Eau et Assainissement		
A- Se Donner les moyens d'assurer pélinement cette compétence		
Disposer des modes de gestion adaptées	Rendement du réseau de distribution d'eau potable ^R	
	Taux d'impayés ^R	
	Prix moyen de l'eau ^R	
	Prix moyen de l'assainissement collectif ^R	
B- Assurer un pilotage efficace des compétences Eau et Assainissement		
Mettre en place la programmation des dépenses d'investissement et de fonctionnement	Taux de réalisation Investissements des budgets annexes ^R	
	Taux de réalisation Fonctionnement des budgets annexes ^R	

BILAN 2019	CIBLE 2020	Direction	S : Suivi R : Résultat	Atteint Non Atteint Nouveau
12 640 usagers sensibilisés (tri)	15 000 usagers (tri) selon les actions possibles en lien avec la crise COVID19	DETE	S	Atteint
66% de valorisation en CS	70 % de valorisation en collecte sélective	DETE	R	Non atteint
17,8 kg/an/habitant en verre	17kg/an/habitant en verre	DETE	S	Atteint
40 personnes	250 personnes selon les actions possibles en lien avec la crise COVID19	DETE	S	Non atteint
68 % de bon usage	75 % de bon usage	DETE	S	Non atteint
189€ par an et par habitant	190€ maximum par an et par habitant	DETE	R	Non atteint
88%	+ 70% de taux brut de couverture en fonctionnement (hors soutien éco-organismes)	DETE	R	Atteint
11%	≤10%	DETE	R	Atteint
4 579 T	4 600 T	DETE	S	Non atteint
19 € / hab	≤ 20 €/hab	DETE	R	Atteint
6,96 €/hab	env. 6,50€	DETE	R	Non atteint
1 782 captures	1 700 captures	DETE	S	Non atteint
2 887 cadavres	2 500 cadavres	DETE	S	Non atteint
2 038 identifications	1800 animaux stérilisés	DETE	S	Atteint
2 295 stérilisations				
	Dans l'attente des résultats de l'étude d'actualisation du PCAET qui sera confiée à la SPL HORIZON	DIT	R	Nouveau
		DIT	R	Nouveau
		DIT	R	Nouveau
	25%	DIT	S	Nouveau
6,71	5	DMT	R	Atteint
17251	17 500	DMT	S	Atteint
839	835 €	DMT	R	Non atteint
3,68 €	4,85 €	DMT	R	Non atteint
16%	12%	DMT	R	Non atteint
16%	20%	DMT	R	Non atteint
18,23	19,44	DMT	S	Atteint
22,9	22,9	DMT	S	Atteint
38 300	38 300	DMT	R	Atteint
22	26	DMT	R	Non atteint
		DMT		
46,15	46,3	DMT	S	Atteint
210	280	DMT	S	Non atteint
100%	100% au 31/12/2020	GEMAPI	R	Atteint
110%	8,3 M€ TTC au 31/12/2020	GEMAPI	R	Atteint
5 500	9 000	GEMAPI	S	Atteint
8 000	14 000	GEMAPI	S	Atteint
85%	100 % avec la réalisation des travaux des lots 2, 3 et 4	GEMAPI	R	Atteint
10%	20%	GEMAPI	R	N on Atteint
50%	70%	GEMAPI	R	N on Atteint
Pas de travaux en 2019	100 % (1,3 M€)	GEMAPI	R	N on Atteint
30 % de 600 K€	100 K€ (33 %)	GEMAPI	R	Nouveau
19 000 personnes protégées avec la réalisation des travaux du PAPI RDG	23 800 personnes	GEMAPI	R	Atteint
Création de la nouvelle CLE Ouest avec l'élection de son Président et la mise en place du Bureau de la CLEO	2 réunions de la CLEO	GEMAPI	S	Nouveau
40% RNNESP	60 % : RNNESP + Ravine Hermitage+ Ravine St-Gilles	GEMAPI	R	Atteint
	70%	Eau et Assainissement	R	Nouveau
	Amélioration de 2 %	Eau et Assainissement	R	Nouveau
	Maintien des prix	Eau et Assainissement	R	Nouveau
	Maintien des prix	Eau et Assainissement	R	Nouveau
	80%	Eau et Assainissement	R	Nouveau
	100%	Eau et Assainissement	R	Nouveau

DÉCLINAISON DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES MISSIONS TRANSVERSALES DU TCO		INDICATEURS
III - LE TCO, UNE AGGLOMÉRATION RESPONSABLE ET PERFORMANTE AU SERVICE DU PROJET DE TERRITOIRE		
1- Finances et évaluation des politiques publiques : Créer des marges de manœuvre pour financer les projets du TCO		
A- Conforter la fonction budgétaire et comptable		
Améliorer le pilotage budgétaire pluriannuel		Part des autorisations de programme dans le budget d'investissement (hors dette, Foncier Cambaie) ^R Taux de réalisation des dépenses d'investissement (hors dette, Foncier Cambaie) Part des autorisations d'engagement dans le budget de fonctionnement Taux de réalisation des dépenses de fonctionnement ^S
Améliorer la performance de la chaîne comptable		% d'engagements juridiques pluriannuels valorisés comptablement ^R Note Indicateur de la qualité des Comptes Locaux ^R (IOCL établi par la DRFIP) Délaï global de paiement Taux de rejet du comptable ^R Part des engagements rattachés en N non mandatés en N+1 (base montants) Taux de réalisation de la convention services comptable et financier
B- Positionner le système d'information financière au cœur de l'organisation budgétaire et comptable du TCO		
Développer l'appropriation du système d'information financier par les directions		Nombre de tickets traités ^S Taux de satisfaction ^S Nombre de formations / accompagnements ^S
Dématérialiser entièrement la chaîne comptable		Part des bons de commande signés et transmis de manière dématérialisée ^S (hors signature des élus) Part des factures déposées sous Chorus Pro ^S
C - Évaluer les politiques publiques et dégager des marges de manœuvre		
Piloter la performance et améliorer l'efficacité en développant la culture du résultat		Taux de performance des politiques publiques du TCO ^R Taux de performance des missions du TCO ^R Base de données disponibles ^S
Instaurer une comptabilité analytique par politique publique		Imputation des coûts par politique publique et missions ^S
Renforcer le contrôle des satellites		Nombre de structures auditées ^S Analyse de risques des satellites ^S
2- Ressources humaines : Optimiser et sécuriser la gestion des ressources humaines		
A- Construire une politique des ressources humaines dynamique et partagée		
Développer les outils afin de faciliter l'accompagnement des agents et fluidifier les échanges avec les agents et les services		Taux d'installation des modules GPEEC/Formation/GED ^S Taux d'alimentation du dossier agent ^S Taux de demandes enregistrées dans la GLPI Taux de relance des demandes ^S Délaï moyen de traitement ^R Taux de réalisation de la plateforme ^S
Contribuer à un meilleur partage des valeurs de l'EPCI et des droits et obligations des agents		Taux de réalisation des annexes ^S Taux de réalisation du livret Taux d'entretien prise de poste (dans les 3 premiers mois)
B- Sécuriser la gestion des ressources humaines		
Sécuriser les actes et optimiser la gestion administrative des dossiers		Taux de réalisation des procédures ^R Taux de réalisation des formulaires dématérialisés ^S Taux de réalisation charte et recueil ^S Taux de réalisation des documents de cadrage ^S
C- Optimiser la gestion de la masse salariale		
Piloter la masse salariale		Taux de variation de la masse salariale ^R Taux de variation de l'effectif ^S Taux de remplacement ^S Taux de turn-over ^S Délaï moyen de vacance ^S Part de la mobilité interne dans le recrutement Taux de réalisation de la charte de la mobilité ^S
D- Optimiser et développer les compétences internes		
Développer une politique de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC)		Taux de départ en formation ^S Nombre moyen de journées de formation par agent ^S
Achever la mise à jour des fiches de poste		Taux de réalisation de la procédure d'élaboration des fiches de poste ^S Taux de réalisation de la procédure d'élaboration des fiches de poste ^S
Accompagner les services dans la démarche de GPEEC		Taux de réalisation de la cartographie des effectifs et des emplois Taux de réalisation du référentiel des métiers
E- Développer la politique de santé et sécurité au travail		
Favoriser la création d'une culture de sécurité et de prévention à tous les niveaux hiérarchiques		Taux de réalisation des nouveaux comptes rendus ^S Taux de réalisation du bilan et exploitation par pôles ^S Taux d'absentéisme pour raison de santé ^S Taux de réalisation des visites médicales périodiques Taux de réalisation des formations en matière de prévention, sécurité et santé au travail ^R Taux de réalisation des documents de prévention Taux d'emploi de personnes handicapées ^S Taux de réalisation du protocole RH « Travail à distance » ^S
3- Système d'information et Organisation : Accompagner la modernisation de l'organisation des directions		
A- Anticiper et planifier l'évolution des infrastructures nécessaires au développement de la collectivité		
Améliorer la performance des infrastructures		Disponibilité des réseaux de télécommunications ^R Disponibilité des systèmes
Garantir la sécurité		Nombre d'attaques virales avec impact ^R Perte des données ^S
B- Accompagner les directions dans leur démarche de modernisation et d'informatisation		
Piloter les projets de dématérialisation pour gagner en performance ^R		Taux de réalisation projet annualisé ^R
Consolider, faire évoluer les métiers		Taux de réalisation projet annualisé ^R
Accompagner les démarches de modernisation et/ou de mutation de l'organisation		Taux de réalisation projet annualisé ^S
C- Maintenir l'opérationnalité des systèmes informatiques et téléphoniques dans leur globalité		
Garantir la disponibilité des systèmes applicatifs		Disponibilité et continuité des services applicatifs ^R
Offrir aux bénéficiaires un support et un accompagnement de qualité :		Mesure de la satisfaction ^R Taux de ticket pris en charge

CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020	Direction	S : Suivi R : Résultat	Atteint Non Atteint Nouveau
90%	56,4%	95%	DPEB	R	Non Atteint
80%	61,4%	85%	DPEB	R	Non Atteint
5%	0%	5%	DPEB	R	Non Atteint
98%	98,1%	98%	DPEB	R	Non Atteint
100%		100%	DPEB	R	Atteint
19,5/20	16,60/20	19,5/20		R	Non Atteint
< 25 jours	20,98 jours	21 jours	DPEB	R	Atteint
Mandats: < 0,9%	Mandats: <0,5%	Mandats: < 0,5%	DPEB	R	Atteint
Recettes: < 0,7%	Recettes: <0,8%	Recettes: < 0,7%	DPEB	R	Non Atteint
< 5% du montant rattaché	6,30%	< 5% du montant rattaché 30,0%	DPEB	R	Non Atteint Nouveau
100%	Action non mise en œuvre	100%	DPEB	S	Non Atteint
80%	Action non mise en œuvre	80%	DPEB	S	Non Atteint
2	2	5	DPEB	S	Atteint
100%	100%	100%	DPEB	S	Atteint
20%	24,45%	100%	DPEB	S	Atteint
80 % des objectifs atteints	80 % des objectifs atteints	90%	CDG	R	Atteint
80 % des objectifs atteints	80 % des objectifs atteints	90%	CDG	R	Atteint
80%		70%	CDG	S	
	80%	100%	CDG	S	Nouveau
20%	10%	20%	CDG	S	
100%		70%	CDG	S	
100%	35%	70%	DRH	S	Non Atteint
50%	20%	50%	DRH	S	Non Atteint
70%	58%	70%	DRH	S	Non Atteint
5%	<5%	<5%	DRH	S	Atteint
7 jours	Stable	Stable	DRH	R	Atteint
20%	15%	50%	DRH	S	Non Atteint
60%	40%	80%	DRH	S	Non Atteint
100%	20%	100%	DRH	S	Non Atteint
	Etat initial	100%	DRH	S	Non Atteint
40%	40%	60%	DRH	R	Non Atteint
50%	10%	50%	DRH	S	Atteint
80% (1 ^{er} semestre)	80%	90% (1 ^{er} semestre)	DRH	S	Atteint
80%	65%	90%	DRH	S	Non Atteint
1%	1,92%	Stable	DRH	R	Non Atteint
0%	1,42%	Stable	DRH	R	Non Atteint
40%	50%	Stable	DRH	R	Atteint
7%	1,76%	7%	DRH	R	Non Atteint
	- de 4 mois	- de 4 mois	DRH	R	Nouveau
80%	de 4 mois	80%	DRH	R	Atteint
80%	50%	80%	DRH	S	Non Atteint
60%	49%	60%	DRH	S	Non Atteint
3 jours	1 jour	3 jours	DRH	R	Non Atteint
100%	50%	100%	DRH	S	Non Atteint
100%	50%	100%	DRH	S	Non Atteint
80%	Etat initial	100%	DRH	S	Non Atteint
50%	Etat initial	100%	DRH	S	Non Atteint
100%	96%	100%	DRH	S	Non Atteint
100%	Etat initial	100%	DRH	S	Non Atteint
	Etat initial	Inférieur à 6 %	DRH	S	Nouveau
90%	70%	95%	DRH	R	Atteint
75%	45%	70%	DRH	R	Nouveau
75%	45%	55%	DRH	R	Non Atteint
2,6%	3%	3,0%	DRH	R	Non Atteint
	55%	85%	DRH	S	Nouveau
			DRH		Nouveau
>95%	99,97%	>95%	DSIO	R	Atteint
>95%	99,77%	>95%	DSIO	R	Atteint
<5	0	<5	DSIO	R	Atteint
0	0	0	DSIO	S	Atteint
75%	70%	75%	DSIO	R	Non Atteint
75%	73%	75%	DSIO	R	Non Atteint
75%	80%	75%	DSIO	S	Atteint
>90%	97%	>90%	DSIO	R	Atteint
Stabilisation du niveau de satisfaction	99,41%	Stabilisation du niveau de satisfaction	DSIO	R	Atteint
95%	100%	95%	DSIO	S	Atteint

DECLINAISON DES POLITIQUES PUBLIQUES ET DES MISSIONS TRANSVERSALES DU TCO	INDICATEURS
4- Patrimoine: Développer un patrimoine performant, durable, adapté et au service de l'usager	
A- Développer une stratégie immobilière et foncière	
Garantir des transactions sécurisées	Nombre de dossiers suivis (actes signés) ^S
B- Mener une politique de maîtrise d'ouvrage performante	
Construire en coût global	Respect du coût initial (taux de réalisation / prévu) ^R Respect des délais de réalisation / prévisionnel ^R Taux de recouvrement des subventions externes prévues ^S
C- Optimiser la gestion de nos biens et nos occupants	
Valoriser et gérer nos actifs immobiliers	Part des recettes captées / recettes potentielles ^S Taux d'occupation des actifs immobiliers ^R
Garantir la qualité, la fonctionnalité et la sécurité de nos biens	Nombre de non-conformités des équipements ^S Taux de consommation (montants réalisés / montants prévus dans le transfert des charges et des biens)
Offrir aux bénéficiaires un support et un accompagnement de qualité	Taux de demandes résolues ^R
5- Administration Générale : Optimiser les ressources	
A- Partager l'information et la mémoire de l'agglomération	
Veiller à la traçabilité des documents	Nombre de courriers arrivés enregistrés à J ou J+1 ^S
Conserver les archives	Mètre linéaire accroissement des fonds et taux d'occupation de l'espace Archives ^S
Communiquer et rendre l'information accessible	Nombre d'articles publiés ^S (Revue Administrative) Taux de satisfaction des délais de traitement ^S (lors de l'enquête annuelle)
B- Garantir la légalité des actions du TCO	
Sécuriser les pratiques	Taux de sollicitations assistance juridique et administrative traitées ^S
Dématérialiser les procédures	Taux de convocation ID dématérialisées ^S
C- Développer une politique d'achat performant, durable et responsable (DCP)	
Acheter au juste prix/qualité	Economie réalisée lors de la négociation ^S (écart entre l'offre classée 1ère avant et après négociation)
Garantir la sécurité juridique des marchés publics	Taux de réussite au contentieux ^R Taux de contentieux et précontentieux ^R
Garantir et optimiser les délais	Taux de respect de marchés passés dans les délais prévus lors de la programmation ^S
Favoriser l'accès à la commande publique aux TPE	Nombre de PME/TPE titulaires de marchés ^S Nombre moyen des offres lors d'une mise en concurrence Nombre de marchés réservés étou avec une clause sociale
D- Disposer de moyens généraux performants	
Améliorer l'efficience des moyens généraux internes	Nombre de véhicules ^S Dépenses de maintenance sur les véhicules ^S Dépenses carburant ^S Frais généraux ^S (affranchissement) Impact de la dématérialisation sur le papier/enveloppes ^S Nombre de voyages ^S
Garantir un accueil de qualité	Taux de perte d'appels ^R Taux de satisfaction Marianne sur l'accueil ^R Taux de conformité de l'entretien ^R (traitement des demandes)
6- Communication : Construire l'identité du territoire du TCO et accompagner les changements	
A- Promouvoir l'identité de la communauté d'agglomération	
Créer des liens de proximité avec la population	Nombre de participants, de fans sur facebook ^S Nombre de participants aux actions ^S
Développer le sentiment d'appartenance	Taux/ niveau de connaissance ^R (notoriété) Nombre de compétences et actions citées/liste-questions ^S
B- Rendre lisible l'action du TCO sur le territoire	
Informier et partager sur le projet de territoire en veillant à rendre l'information accessible	Nombre de sujets traités en communication (diffusés) / Demandes des services ^R (via GESTSUP) Satisfaction sur les publications ^S (commentaires sur FB, nombre de j'aime, de partages) Taux de compréhension ^S (enquête - quiz)
Développer les relations avec la presse	Nb d'articles / reportages consacrés à l'agglomération ^S Nb articles positifs / articles négatifs ^R
C- Piloter les démarches de concertation, de communication et de changement de comportement	
Faire de l'usager un acteur du changement	Taux de participation aux sondages ^S

CIBLE 2019	BILAN 2019	CIBLE 2020	Direction	S : Suivi R : Résultat	Atteint Non Atteint Nouveau
8 dossiers concernés	8 dossiers (33 actes)	7 dossiers	DTP	S	Atteint
100 % des CP 2019	Fonctionnement : 87 % Investissement : 47 %	90%	DTP	R	Non Atteint
100 % prévisionnel 2019	Actions d'études : 70 % Actions de travaux : 70 %	90%	DTP	R	Non Atteint
100 % des recouvrements prévus	39%	90%	DTP	S	Non Atteint
	92,60%	100%	DTP	S	Nouveau
0%	10%	0%	DTP	R	Nouveau
100%	Fonctionnement : 80 % Investissement : 69 %	100%	DTP	S	Non Atteint
95%	90 % 333 tickets ouverts dont 300 résolus	96%	DTP	R	Non Atteint
80 % des courriers arrivés enregistrés	23 043 enregistrements dont 92,99% à J ou J+1	80 % des courriers arrivés enregistrés	DAGT	S	Atteint
Garder 10 % de l'espace Archives libre	90% espace occupé et 10% espace libre	Garder 10 % de l'espace Archives libre	DAGT	S	Atteint
1 000 articles publiés	1 135 articles publiés	1 000 articles publiés	DAGT	S	Atteint
80%	50%	60%	DAGT	S	Non Atteint
80%	80,53%	80%	DAGT	S	Atteint
25%	78%	99%	DAGT	S	Atteint
5%	9% (241 289 € d'économie sur 2 627 512 € de montant de contrats signés)	10%	DCP	S	Atteint
100%	100% (2 désistements) // C Joseph sur la DSP et OTTO environnement sur les bacs roulants	100%	DCP	R	Atteint
inf 1% des marchés lancés et en cours d'exécution	67% des marchés lancés et en cours d'exécution (8 contentieux en cours)	<1% des marchés lancés et en cours d'exécution	DCP	R	Atteint
80%	58%	80%	DCP	S	Non Atteint
60%	90%	80%	DCP	S	Atteint
4	2,4	4	DCP	R	Non Atteint
4	3	4	DCP	R	Non Atteint
53	46 dont 8 neufs + 54,77 %	45 dont 7 neufs	SMG	S	Non Atteint
- 5 %	L'évolution est due aux contrats de maintenance (5 ans) des véhicules neufs pris	- 5 %	SMG	S	Non Atteint
- 10 %	- 9,89 %	- 10 %	SMG	S	Non Atteint
de frais postaux	de frais postaux	0%	SMG	S	Atteint
- 15 %	- 25,05 %	Consommation identique à 2019	SMG	S	Atteint
5%	23,72%	A définir avec l'autorité	SMG	S	Atteint
<5%	3,95%	< 5%	SMG	R	Atteint
Taux de satisfaction >70%	Taux de satisfaction >84%	Taux de satisfaction >70%	SMG	R	Atteint
Temps moyens de décroché <10 s	Temps moyens de décroché <10 sonneries	Temps moyens de décroché <10 s	SMG	R	Atteint
<1h	<1h	<1h	SMG	R	Atteint
20 000 fans	13664 fans	20 000 fans FB	DIC	S	Non Atteint
Fluctuant	23 852 645 actions	25 000 participants	DIC	S	Nouveau
80%	96%	80%	DIC	R	Atteint
50%	83,36%	50%	DIC	S	Atteint
100%	100% (924 demandes traitées)	100%	DIC	R	Atteint
	13664 j'aime 1090 publications 1043 commentaires négatifs	+20%	DIC	S	Nouveau
80%	Animations publiques et scolaires évaluées via des questionnaires de satisfaction : 100 % très satisfaisant/satisfaisant (note moyenne : 1,33).	90%	DIC	S	Atteint
1 à 2 /semaine	6 articles/semaine 314	1 à 2 / semaine	DIC	S	Atteint
80 % d'articles positifs	89,44% articles positifs	80% articles positifs	DIC	R	Atteint
Fixé en fonction du support	56 personnes ont répondu au questionnaire en face à face sur l'errance animale	50%	DIC	S	Nouveau

ANNEXE 2 : PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS 2018-2020

	Coût global de l'opération	Déjà payé avant 2018	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Prévisions 2020
Ecocité (foncier)	8 737 786	-	2 325 923	1 648 873	4 762 990
Foncier Cambaie	2 325 923	-	2 325 923	-	-
DUP Cambaie	6 411 863	-	-	1 648 873	4 762 990
GIP Ecocité (études)	2 939 402	415 611	1 064 935	303 226	342 000
Zones d'activités	25 103 588	2 744 913	5 106 331	4 152 353	3 929 545
Extension ZA Bras Monvert	5 016 586	2 475 931	1 649 744	658 511	232 400
Extension ZA Pointe des Châteaux (phase travaux)	4 155 772	223 826	17 344	1 776 427	2 138 175
Foncier ZA Pointe des châteaux	2 907 503	-	2 907 503	-	-
Etude de modernisation des ZA (cf. DTP)	375 544	-	131 971	47 523	196 050
Travaux de modernisation des ZA (Zi 1et 2, ZA Cambaie) A VALIDER	6 982 240	-	-	-	-
Etude faisabilité économique ZAP	131 536	45 156	-	-	86 380
ZAE La Saline (foncier)	1 054 162	-	371 365	455 197	227 600
ZALM - foncier	11 933	-	933	-	-
Gestion des zones d'activités (2018-2020)	4 468 312	-	27 471	1 214 695	1 048 940
Economie du tourisme et des loisirs	15 073 774	7 850 667	384 037	289 205	1 584 100
Pôle Loisir et Nature de Dos D'Ane (travaux + foncier)	6 975 481	6 735 146	38 834	106 601	94 900
Sentier littoral Ouest (Tranche 1) - Saint-Paul	3 450 726	159 244	309 176	82 306	1 353 200
Sentier littoral Tranche 2 (St-Leu, La Possession, Le Port, 3 bassins)	1 720 000	-	-	-	-
Bureau d'Informa ^o Touristique (Mafate)	1 085 000	10 000	-	23 534	33 000
Gestion patrimoniale - Travaux divers Camping	267 936	-	22 849	1 587	83 000
Village Touristique de Saint-Gilles (frais d'études Tamarun)	87 438	-	13 178	74 260	-
Gestion patrimoniale - Signalétique touristique (maintenance - signalétique route Hubert Delisle)	1 007 194	946 277	-	917	20 000
Signalétique touristique (Promotion touristique - DEPT)	30 000	-	-	-	-
Construction d'un Skate Parc (Saint-Leu)	450 000	-	-	-	-
Economie Portuaire / bleue	54 054 093	27 801	461 771	1 072 161	1 950 490
Port de plaisance Port Pointe des Galets (mise aux normes)	4 871 350	8 572	41 827	45 997	669 750
Port de plaisance St Gilles les bains (Tranche 1 et 2 : Mise aux normes des infrastructures + diagnostic et travaux bât)	5 061 843	-	74 475	394 838	858 840
Port de plaisance St Leu (réaménagement & extension + bâtiment) + Maison de la mer et du tourisme bleu	17 320 900	19 229	345 469	631 326	281 900
Route bleue de l'Odysée du patrimoine et de la biodiversité (Odysée)	22 000 000	-	-	-	-
Mise en valeur et médiation des patrimoines numériques	2 500 000	-	-	-	-
Ecogares et ecomobilité + connectivité	1 500 000	-	-	-	-
Opération pilotes et investissement productifs (Odysée)	800 000	-	-	-	140 000
Enseignement artistique et de la culture	5 060 805	864 323	2 166 121	477 361	830 500
Centre d'enseignement artistique intercommunal	3 752 371	859 351	1 714 208	391 312	65 000
Equipement du Centre d'enseignement artistique intercommunal	80 850	-	-	80 850	-
LENA (cf. DTP)	143 585	4 973	51 913	5 199	81 500
Fonds de concours (Médiathèque de Saint-Leu + Piscine Port)	1 084 000	-	400 000	-	684 000
Economie numérique	1 788 682	1 208 540	78 662	173 583	161 960
Carte Vie Quotidienne (CVQ)	1 327 829	1 208 540	28 989	-	90 300
Village numérique	202 228	-	38 914	119 654	43 660
Système d'information du territoire (SIT)	172 650	-	-	6 713	-
Gestion Patrimoniale - TIC	85 975	-	10 759	47 216	28 000
Lutte contre le logement indigne & études aménagement	67 414 075	1 470 955	2 289 125	566 037	1 201 700
Plan Intercommunal de Lutte Habitat Indigne 2016-2019	977 486	765 000	175 250	37 236	-
Plan Intercommunal de Lutte Habitat Indigne 2019/2022	34 970 000	-	-	-	75 000
Etudes planification aménagement (dont daac, scot, plh, mafate, plan paysage, les hauts, ZALM (aménagement)) /2016-2020	3 465 824	705 955	505 601	276 768	477 500
Mise en œuvre plan d'actions du PLH3	15 000 000	-	230 546	168 880	140 000
Mise en œuvre conventions opérationnelles CIA/PPGDID	294 924	-	50 724	-	94 200
Fonds de concours Anru 1	1 279 022	-	1 279 022	-	-
Fonds de concours NPNRU Ariste Bolon (2020-2026)	11 280 684	-	-	-	400 000
NPRU Ariste Bolon (diagnostic social)	47 982	-	47 982	-	-
NPNRU 2 - Ariste Bolon (volet études économiques)	58 153	-	-	58 153	-
Piste Rivière des Galets	40 000	-	-	25 000	15 000
Collecte et traitement des déchets	51 305 403	2 714 536	1 861 592	1 846 790	6 448 050
Acquisition bacs OM+CS	7 516 376	1 438 686	792 118	1 135 572	1 150 000
Puçage du parc existant	332 010	-	-	-	-
Nouvelle base de dotations des bacs roulant pour tarification incitative	1 500 000	-	-	-	-
Expérimentation colonnes enterrées (100 unités)	1 200 000	-	-	-	-
Acquisition de CPU	1 583 018	110 399	226 662	245 958	250 000
Autres acquisitions (verres, bornes et caissons)	867 328	20 866	25 526	158 163	290 000

Prévisions 2021	Prévisions 2022	Prévisions au-delà de 2022	Montant total des subventions (Europe, Etat, autres)	Montants des subventions déjà encaissées (31/12/2017) (Europe, Etat, autres)	Montants subventions 2018 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions 2019 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2020 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2021 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2022 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues au-delà de 2022 (Europe, Etat, autres)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
271 210	271 210	271 210	742 516	117 831	237 109	332 677	54 900			
2 482 612	3 196 715	3 491 120	10 237 049	667 531	529 594	854 372	913 500	1 686 260	558 579	5 027 213
-	-	-	1 950 000	667 531	474 055	418 412	150 000	240 002	-	-
-	-	-	2 445 224	-	35 327	403 627	595 000	1 411 270	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	200 833	-	-	32 333	168 500	-	-	-
1 396 448	2 094 672	3 491 120	5 585 792	-	-	-	-	-	558 579	5 027 213
-	-	-	55 200	-	20 212	-	-	34 988	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 075 164	1 102 043	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 365 300	1 412 000	188 466	5 168 502	575 136	6 620	283 946	90 000	1 228 650	2 384 250	599 900
-	-	-	575 136	575 136	-	-	-	-	-	-
1 546 800	-	-	2 687 866	-	6 620	283 946	90 000	1 153 650	1 153 650	-
688 000	1 032 000	-	896 000	-	-	-	-	-	448 000	448 000
450 000	380 000	188 466	759 500	-	-	-	-	-	607 600	151 900
160 500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
450 000	-	-	250 000	-	-	-	-	75 000	175 000	-
6 534 021	7 538 021	36 469 827	20 690 000	-	-	-	-	-	1 296 000	19 394 000
1 231 561	1 231 561	1 642 082	-	-	-	-	-	-	-	-
1 120 107	1 120 107	1 493 476	-	-	-	-	-	-	-	-
1 604 353	1 604 353	12 834 270	-	-	-	-	-	-	-	-
1 100 000	2 200 000	18 700 000	17 600 000	-	-	-	-	-	550 000	17 050 000
500 000	500 000	1 500 000	1 250 000	-	-	-	-	-	250 000	1 000 000
450 000	750 000	300 000	1 200 000	-	-	-	-	-	240 000	960 000
528 000	132 000	-	640 000	-	-	-	-	-	256 000	384 000
722 500	-	-	2 658 384	222 704	743 759	196 374	500 000	995 547	-	-
722 500	-	-	2 549 525	222 704	634 900	196 374	500 000	995 547	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	108 859	-	108 859	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
82 968	82 968	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
82 968	82 968	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 338 784	6 231 768	50 315 705	34 255 997	-	24 900	387 210	828 500	15 387	825 000	32 175 000
-	-	-	517 462	-	-	185 082	332 380	-	-	-
1 744 750	2 093 700	31 056 550	33 000 000	-	-	-	-	-	825 000	32 175 000
500 000	500 000	500 000	671 485	-	24 900	202 128	429 070	15 387	-	-
2 500 000	2 500 000	9 460 574	35 000	-	-	-	35 000	-	-	-
50 000	50 000	50 000	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
544 034	1 088 068	9 248 581	32 050	-	-	-	32 050	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13 380 407	17 111 233	7 942 794	2 161 600	41 850	41 850	-	152 900	425 000	330 000	1 170 000
1 000 000	1 000 000	1 000 000	111 600	41 850	41 850	-	27 900	-	-	-
166 005	166 005	-	-	-	-	-	-	-	-	-
750 000	750 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-
600 000	600 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-
250 000	250 000	250 000	-	-	-	-	-	-	-	-
123 639	124 257	124 878	-	-	-	-	-	-	-	-

	Coût global de l'opération	Déjà payé avant 2018	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Prévisions 2020
Acquisition de bio composteurs	1 520 280	320 888	169 236	130 156	225 000
Remplacement de la déchetterie de l'Hermitage	990 000	-	-	-	-
Création de nouvelles déchetteries (Bois de Nèfles, Saline les Hauts, La Possession)	2 975 000	-	-	-	-
Gestion Patrimoniale - Déchetterie	744 209	-	56 181	42 792	268 500
Déchetterie de Dos d'Ane	79 530	-	72 087	7 443	-
Contrôle d'accès en déchetterie (barrières, bornes, lecteurs...)	450 000	-	-	-	-
Régularisation Emprise Déchetterie le Port (CCIR) av 277	50 000	-	-	-	-
Réhabilitation de la fourrière de Cambaie	465 039	1 980	375 563	7 146	80 350
Construction d'un centre animalier	3 890 000	-	14 028	33 651	40 000
Réhabilitation de la décharge Cocatre	1 664 912	214 237	1 975	-	48 700
Réhabilitation de la décharge du Port	4 388 500	290 467	81 081	5 081	58 500
Cambaie : réhabilitation de la décharge / Investissement préalable ferme solaire	3 946 506	317 015	24 644	21 080	25 000
Actions de prévention	95 719	-	7 384	9 880	30 000
Subvention aux associations 2018/2020	5 250	-	5 250	-	-
Panneaux d'information	109 726	-	9 857	49 869	50 000
Aménagement points d'apports volontaires à Mafate	660 000	-	-	-	660 000
ILEVA	16 272 000	-	-	-	3 272 000
Armature de transport cohérente avec l'urbanisation et plus équitable	24 220 109	2 101 546	5 570 118	3 817 044	1 356 852
Acquisition de bus propres (programme 2017)	489 929	195 929	294 000	-	-
Acquisition de bus propres (100 bus) 2018/2024	8 002 809	-	4 052 809	2 398 067	300 000
Arrêts de bus (2018-2022)	1 855 198	-	167 014	363 684	82 000
Expérimentation de mâts solaires (2019/2020)	25 000	-	-	-	-
Dépôts bus (semto + saline)	1 408 191	-	1 941	-	39 000
IP - le Port dont Aimé Césaire (hors foncier)	5 437 346	366 364	154 916	62 197	572 450
IP La Possession - cœur de ville + Palestine + Saint-Paul	3 832 327	478 036	28 973	133 269	5 602
Pôles d'échanges Saint-Gilles les Hauts + La Saline + gare routière de Saint-Paul	1 698 135	824 933	143 593	706 809	22 800
NPNRU 2 - Ariste Bolon (volet transport)	69 549	17 740	51 809	-	-
Schéma Directeur Intercommunal Vélo	20 000	-	-	-	-
Fonds de concours (PDU)	601 485	-	601 485	-	-
Etudes prospectives diverses (mode de transports, déplacement zone balnéaire...)	630 140	218 544	73 578	153 018	185 000
Aménagements cyclables + acquisition de vélos	150 000	-	-	-	150 000
Transition énergétique	2 984 476	14 539	8 029	33 109	885 000
Etudes Pôle d'Aménagement et de Construction Durable (PACD)	58 029	-	8 029	6 201	-
Pôle d'Aménagement et de Construction Durable (PACD) - Phase 1 (A VALIDER)	2 000 000	-	-	-	-
Actions PCET (Bornes recharge solaire, famille à NRJ >0, Compteur suivi NRGtik, chèque chauffe eau solaire) + études	14 539	14 539	-	-	-
Contrat de Transition Ecologique (CTE) - Etudes	911 908	-	-	26 908	885 000
Gestion patrimoniale	4 348 558	1 231 807	438 309	216 426	771 348
Gestion patrimoniale	394 907	164 647	58 602	-	-
Travaux du siège + autres sites administratifs	2 369 756	426 864	378 996	184 190	432 048
Gestion patrimoniale - Leader	189 107	-	711	32 236	42 000
Autres sites du TCO (Four à chaux, maison de Vue Belle...)	1 394 788	640 296	-	-	297 300
Système d'information et des organisations	2 538 119	406 626	305 264	266 817	480 400
Système d'information et des organisations	2 538 119	406 626	305 264	266 817	480 400
Moyens logistiques	948 632	-	106 811	157 601	204 000
Moyens logistiques	948 632	-	106 811	157 601	204 000
AFL (Agence France Locale)	463 600	160 000	151 700	151 900	-
AFL (Agence France Locale)	463 600	160 000	151 700	151 900	-
Etude de préfiguration Eau et Assainissement	90 841	-	90 841	-	-
Etude de préfiguration Eau et Assainissement	90 841	-	90 841	-	-
Eaux pluviales	7 454 670	-	-	2 679 670	1 175 000
Eaux pluviales	7 454 670	-	-	2 679 670	1 175 000
Diverses dépenses	1 049 915	-	45 960	13 348	459 115
Diverses dépenses	1 049 915	-	45 960	13 348	459 115
TOTAL PPI (hors GEMAPI / Eau Assainissement)	275 576 528	21 211 864	22 455 529	17 865 504	26 543 050
GEMAPI	109 310 169		5 666 736	13 074 149	10 789 000
Eau / Assainissement	90 421 000	-	-	-	17 219 206
TOTAL PPI (avec GEMAPI + Eau Assainissement)	475 307 697	21 211 864	28 122 265	30 939 654	54 551 256

Prévisions 2021	Prévisions 2022	Prévisions au-delà de 2022	Montant total des subventions (Europe, Etat, autres)	Montants des subventions déjà encaissées (31/12/2017) (Europe, Etat, autres)	Montants subventions 2018 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions 2019 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2020 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2021 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues 2022 (Europe, Etat, autres)	Montants subventions attendues au-delà de 2022 (Europe, Etat, autres)
225 000	225 000	225 000	250 000	-	-	-	125 000	125 000	-	-
80 000	546 000	364 000		-	-	-	-	-	-	-
238 000	1 642 200	1 094 800	-	-	-	-	-	-	-	-
122 491	125 553	128 692	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
270 000	180 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
100 000	250 000	3 452 321	300 000	-	-	-	-	-	-	300 000
280 000	980 000	140 000	500 000	-	-	-	-	100 000	150 000	250 000
1 186 011	1 976 685	790 674	500 000	-	-	-	-	100 000	150 000	250 000
1 423 507	1 779 384	355 877	500 000	-	-	-	-	100 000	30 000	370 000
15 755	16 149	16 552	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 500 000	6 500 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 118 268	2 655 667	3 600 614	7 384 742	-	972 478	181 337	678 100	650 199	1 134 999	3 767 629
-	-	-	367 700	-	367 700	-	-	-	-	-
1 251 933	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
414 167	414 167	414 167	263 935	-	263 935	-	-	-	-	-
25 000			-	-	-	-	-	-	-	-
410 175	957 075		-	-	-	-	-	-	-	-
2 996 993	1 284 426	-	2 837 497	-	-	-	-	567 499	1 134 999	1 134 999
-	-	3 186 447	2 632 630	-	-	-	-	-	-	2 632 630
-	-	-	1 032 975	-	340 843	142 132	550 000	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	250 005	-	-	39 205	128 100	82 700	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 043 799	1 000 000	-	465 058	-	-	385 058	80 000	-	-	-
43 799	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 000 000	1 000 000	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	465 058	-	-	385 058	80 000	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
549 699	563 442	577 528	-	-	-	-	-	-	-	-
55 812	57 208	58 638	-	-	-	-	-	-	-	-
308 119	315 822	323 718	-	-	-	-	-	-	-	-
37 118	38 046	38 997	-	-	-	-	-	-	-	-
148 650	152 366	156 175	-	-	-	-	-	-	-	-
350 827	359 598	368 588	-	-	-	-	-	-	-	-
350 827	359 598	368 588	-	-	-	-	-	-	-	-
156 137	160 041	164 042	17 200	-	-	-	17 200	-	-	-
156 137	160 041	164 042	17 200	-	-	-	17 200	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 200 000	1 200 000	1 200 000								
1 200 000	1 200 000	1 200 000								
172 808	177 128	181 556	-	-	-	-	-	-	-	-
172 808	177 128	181 556	-	-	-	-	-	-	-	-
40 769 340	41 959 790	104 771 449	83 781 049	1 625 052	2 556 310	2 620 974	3 315 100	5 001 043	6 528 828	62 133 742
12 989 713	14 431 909	52 358 661	34 542 550	-	-	5 249 939	7 276 200	6 198 567	3 047 986	12 769 858
17 219 206	17 219 206	38 763 382	54 252 600	-	-	-	10 331 524	10 331 524	10 331 524	23 258 029
70 978 259	73 610 905	195 893 492	118 323 599	1 625 052	2 556 310	7 870 913	10 591 300	11 199 610	9 576 814	74 903 600



Cap sur le durable

www.tco.re