

CORRIGÉ INDICATIF

Management
sept 2007

1. Présentez, sous la forme d'un tableau, les caractéristiques des deux organisations (nature, statut juridique, champ d'action, ressources), et précisez leurs finalités, objectifs, mode de décision, cibles ou publics visés. (4 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à exploiter et appliquer des critères généraux de caractérisation,
- à dégager la finalité spécifique d'une organisation publique,
- à repérer les objectifs généraux des organisations présentées,
- à distinguer des modes de décision, des cibles ou publics visés.

	Commune de Doussin	la Régionale des Eaux (RDE)
Nature	Organisation publique	Organisation privée
Statut juridique	Collectivité territoriale/commune	Entreprise/S.A.
Champ d'action	limites communales (locales, territoriales)	International (intervention dans 57 pays)
Ressources		
⇒ Financières	Ressources provenant de la taxe sur l'eau et des emprunts. (annexe 8), impôts locaux	Les ressources provenant des produits de la vente du service
⇒ Humaines	Agents de la fonction territoriale (fonction publique), techniciens, responsable des relations commerciales (annexes 5 et 6)	70 700 collaborateurs
⇒ Matérielles	Équipement et infrastructures de loisirs et de services : crèche, école... (annexe 3)	Plus de 7000 usines de production et de dépollution (gestion)
Finalités	Garantir l'intérêt général en satisfaisant un besoin collectif par sa mission de service public	Réaliser un profit et assurer sa pérennité par la production et la distribution d'eau potable
Objectifs	A but non lucratif Fournir de l'eau potable à tous les habitants de la commune	A but lucratif Vendre des services marchands : transport, distribution, production d'eau potable.
Cibles ou publics visés	Administrés (accepter habitants)	Collectivités publiques, entreprises, particuliers
Mode de décision	Les décisions collectives sont prises en Conseil municipal (Maire, Adjoint et maire et conseillers) après avis de commission	Les décisions sont prises par le PDG (M. CHANAL) à partir des grands axes définis par le conseil d'administration. Entreprise managériale.

2. Distinguez les décisions prises par le conseil municipal de la commune de DOUSSIN lors des réunions des 30 juin 2004 et 16 décembre 2005, précisez leur nature et exposez de façon structurée les raisons qui les ont motivées. (3 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à exploiter une typologie de décisions (aspect descriptif),
- à repérer et qualifier la nature d'une décision (aspect descriptif),
- à justifier le caractère stratégique d'une décision,
- à dégager de manière structurée les raisons de cette décision stratégique (aspect analytique).

- En 2004, la commune décide de confier (de déléguer) la gestion de l'eau de la commune à un prestataire extérieur ; il s'agit d'une *décision stratégique* car elle engage la commune sur du long terme.

- En 2005, à la suite d'un appel d'offres, la décision a été prise de confier cette mission à la Régionale des Eaux (RDE) ; cette décision est opérationnelle et correspond à la suite logique de la décision prise en 2004.

Les raisons qui ont motivé ces décisions :

On peut attendre du candidat soit une structure par catégorie de raisons, soit une structure par chronologie de raisons.

La décision de 2004 :

- raisons *politiques et économiques* : politique de la ville, dynamisme économique, développement d'infrastructures,
- raisons *démographiques* : augmentation du nombre d'habitants,
- raisons *techniques* : incapacité technique à gérer la distribution de l'eau potable (Annexe 2),

La décision de 2005 : qualités du prestataire dans sa réponse à l'appel d'offres, tant au niveau du prix (mieux disant) que de la qualité de la prestation

3. Expliquez en quoi les décisions de la commune en 2004 et 2005 n'ont pas remis en cause le service public. (2 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à mobiliser des connaissances sur les principes du service public,
- à appliquer ces principes au cas proposé.
- à argumenter.

Sur le **Principe de continuité** : Le principe est maintenu car les interventions se font même la nuit à la demande de l'utilisateur (annexe 7)

Sur le **Principe d'égalité** : tous les habitants sont concernés de la même manière par la gestion de l'eau dont la délégation ne remet pas en cause ce principe

Sur le **Principe d'adaptabilité** : les canalisations, les compteurs, la facturation ont été modifiés compte tenu des spécificités locales et de la demande des habitants

4. Justifiez, en termes stratégiques, la décision prise de confier la gestion du service de l'eau potable à la Régionale des Eaux. (2 points)

Cette question vise à évaluer l'élève sur sa capacité à mobiliser ses connaissances pour construire une argumentation.

Sur un plan stratégique, la commune de Doussin n'a plus les moyens financiers, techniques et humains d'assurer ce service.

Elle considère donc qu'elle doit se recentrer sur les missions dont elle maîtrise les savoir-faire et qui ne peuvent être réalisés par le secteur marchand.

Sur un plan stratégique, cette opération correspond à une opération d'externalisation, faire faire, par une entreprise dont c'est le métier. Le cahier des charges imposant à celle-ci le respect de la mission de service public.

5. Identifiez le problème de management causé par ces décisions. (2 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à repérer et exposer un problème de management.

Le problème de management est en réalité un problème d'*animation et de mobilisation des ressources humaines* (gestion de ressources humaines).

La décision implique une *réorganisation du service de l'eau*. En effet, les 4 techniciens seront reclassés ou transférés dans un autre service. Pour certains, cela implique un changement de *qualification* et une valorisation ou mise à niveau des *compétences*. (Annexe 7).

6. Précisez les modalités que la commune envisage de mettre en œuvre pour résoudre ce problème. Indiquez-en les conséquences sur le personnel. (2 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à comparer plusieurs options possibles en évaluant leurs conséquences (aspect analytique),
- à mettre en œuvre une réflexion structurée et argumentée en s'appuyant sur les documents fournis.

On attend du candidat un vocabulaire faisant référence aux thèmes « les différentes formes d'organisation du travail et la recherche de compétences ».

Un technicien est maintenu après formation dans le service afin d'assurer le contrôle du service affermé et la réalisation de tâches administratives : *enrichissement des tâches*.

Une technicienne, Mme Fredinard, change de métier et s'occupe de relations de partenariats entre les différents acteurs (RDE, la commune et les habitants) : *évolution des compétences et valorisation des qualités personnelles*.

Deux derniers techniciens sont affectés dans un autre service. Pour l'un d'entre eux, sa *mobilité* lui permet d'envisager un *développement de carrière*. Ce qui nécessite une *formation* complémentaire afin d'obtenir un *savoir-faire* spécifique.

7. Proposez un ensemble de critères quantitatifs et qualitatifs permettant d'évaluer le service public de l'eau de la commune. (2 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à mobiliser des connaissances sur les critères quantitatifs et qualitatifs d'évaluation des résultats,
- à adapter ces critères au contexte du cas (ici le service de l'eau de la commune).

Critères quantitatifs : *coût, rentabilité, délais*

Critères qualitatifs : *qualité de la prestation et des services associés (exactitude de relevés et des factures, qualité de l'accueil, disponibilité)*

8. Évaluez le service public de l'eau de la commune en 2006 en appliquant ces critères. (3 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à appliquer les critères ci-dessus au cas (ici le service de l'eau de la commune),
- à proposer une évaluation pertinente du service de l'eau de la commune

Critères quantitatifs :

- **le coût** : Augmentation globale de la taxe sur l'eau (703 024 euros) mais rapportée au nombre d'habitants, le coût reste stable. Baisse des emprunts de moitié. Les investissements ont diminué, le coût de la production et distribution est resté stable.
- **la rentabilité** : la délégation de l'eau est rentable car le coût global du service de l'eau a diminué alors que la prestation fournie est de bien meilleure qualité.
- **les délais** : Réduction des délais d'intervention ramené à quelques heures (annexe 7) au lieu de deux semaines (annexe 5)

Critères qualitatifs :

Admettre les délais (ci-dessus) dans les critères qualitatifs

- **la qualité** (annexe 7) : facturation conforme, panne résolue, qualité du service après-vente (compteurs neufs et vérifications des installations)