

Session 2007

MANOFS en

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE LA GESTION**

**Durée de l'épreuve : 3 heures
Coefficient : 4**

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT
DES ORGANISATIONS**

Le sujet comporte 6 pages numérotées de 1 à 6

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé

Gestion de l'eau et mission de service public

La délégation d'une mission de service public par une commune à une autre organisation impose de veiller à ce que l'intérêt général soit préservé et se traduit par une gestion nouvelle des ressources humaines.

Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 8 en effectuant les travaux suivants :

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.
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. Expliquez en quoi les décisions de la commune en 2004 et 2005 n'ont pas remis en cause le service public.
4. Justifiez, en termes stratégiques, la décision prise de confier la gestion du service de l'eau potable à la Régionale des Eaux.
5. Identifiez le problème de management causé par ces décisions.
6. Précisez les modalités que la commune envisage de mettre en œuvre pour résoudre ce problème. Indiquez-en les conséquences sur le personnel.
7. Proposez un ensemble de critères quantitatifs et qualitatifs permettant d'évaluer le service public de l'eau de la commune.
8. Évaluez le service public de l'eau de la commune en 2006 en appliquant ces critères.

Annexes :

Annexe 1 : Doussin, une commune en pleine expansion

Annexe 2 : Note du service technique de l'eau du 05 mai 2004

Annexe 3 : Extrait de l'entretien du 30 mai 2004 entre Monsieur le Maire et M. VALET

Annexe 4 : Extrait des délibérations du 16 décembre 2005

Annexe 5 : Extraits du contrat de délégation du service public

Annexe 6 : Quelques chiffres clés de La Régionale des Eaux (RDE) en 2005

Annexe 7 : Extraits du bulletin municipal n° 2, février 2006

Annexe 8 : Évolution du budget simplifié du service de l'eau de la commune

Annexe 1 : Doussin, une commune en pleine expansion

La commune de Doussin est une commune située en Haute-Savoie. Cette commune s'étend sur une étendue de 2 254 hectares entre lac et montagne. Il y réside environ 3 500 habitants répartis sur treize lieux dits.

Depuis 2004, cette commune connaît une expansion due à une situation géographique privilégiée et une politique de la ville dynamique : valorisation du cadre de vie, infrastructures de loisirs (rénovation d'une salle de cinéma, aménagement d'une base de loisirs avec plage municipale gratuite et surveillée), ouverture d'une crèche, services à la personne, construction d'une école primaire et d'un collège pour 2007, extension de la zone d'activité commerciale prévue en 2008.

Le bourg comprend de nombreux commerces et services de proximité et attire de nouveaux commerçants. Six campings sont installés sur la commune. De nouveaux gîtes et hôtels se sont développés.

Dès le début d'année 2004, la mairie a envisagé une progression importante des investissements concernant la distribution d'eau potable afin de satisfaire les besoins croissants des habitants.

Annexe 2 : Note du service technique de l'eau du 05 mai 2004

Service technique de l'eau

Le 5 mai 2004

À l'attention de M. VALLET
Directeur des Services techniques
Division gestion de l'eau

Objet :
Fonctionnement du service technique de l'eau

Monsieur le Directeur,

Compte tenu du développement de la commune et de la progression importante du nombre d'habitants, nous vous informons qu'il ne nous est de plus en plus difficile d'assurer en l'état notre mission.

En effet, le transport et la distribution de l'eau potable ne peuvent plus être assurés en continu. De plus, nos interventions sur le réseau nécessitent des délais beaucoup plus longs pouvant aller jusqu'à deux semaines.

De ce fait, les relevés d'eau ne peuvent être effectués à temps et leur exactitude ne peut être garantie.

Enfin, nos conditions de travail se sont dégradées et rejaillissent sur les relations professionnelles et personnelles des techniciens.

Respectueuses salutations.

Les techniciens du service technique de l'eau

Annexe 3 : Extrait de l'entretien du 30 mai 2004 entre M. le Maire et M. VALLET

M. LE MAIRE : Vous m'avez fait parvenir une note des techniciens m'informant de leurs difficultés. Vous savez comme moi que la délégation de l'eau va s'imposer compte tenu de la progression importante du nombre d'habitants. Les commissions travaillent déjà sur les options possibles. En effet, nous ne pouvons conserver en l'état le réseau et nous avons obligation d'assurer le service public de l'eau.

M. VALLET : Je crains que nous ne devions envisager, en effet, la réorganisation du service technique de l'eau.

M. LE MAIRE : Que proposez-vous concernant les techniciens ?

M. VALLET : Un technicien doit obligatoirement être maintenu afin d'assurer le contrôle du service affermé (1), mais on peut envisager d'enrichir son travail en lui confiant différentes tâches administratives. Celui-ci devra cependant suivre une formation de mise à niveau.

M. LE MAIRE : Qu'envisagez-vous pour les trois autres techniciens ?

M. VALLET : Pour Mme FREDINARD, aujourd'hui technicienne, il faut envisager un changement de métier, pourquoi pas dans le domaine de la communication. En effet, ce qu'elle sait faire aujourd'hui sur le plan technique ne peut pas être exploité. Cependant, elle a des qualités personnelles de communication. Un changement de service et peut être de qualification s'impose pour les deux derniers techniciens dont le savoir-faire pourra être utilisé dans un autre service technique.

M. LE MAIRE : Pour Mme FREDINARD, nous pourrions envisager de lui demander d'assurer les relations de partenariats entre la commune et le futur fermier.

M. VALLET : C'est une excellente idée.

M. LE MAIRE : C'est parfait. Nous en discuterons lors du prochain Conseil municipal, mais je ne vois pas a priori qui pourrait s'y opposer.

(1) service affermé : définition en annexe 5

Annexe 4 : Extrait des délibérations du 16 décembre 2005

COMMUNE DE DOUSSIN

DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL DE DOUSSIN

Le 16 décembre 2005 à 19 heures 30 minutes, le Conseil municipal dûment convoqué le trente novembre deux mil cinq, en séance ORDINAIRE s'est réuni à la Mairie, sous la présidence de monsieur Jean-Claude DONZIER, Maire.

Étaient présents : M. JC. DONZIER, Maire
Mme L. GRAS, M. A. MORTASSE, Mme E. RAYMOND, Adjoints
MM. A. BONNARD, J. LEFRANC, L. WIOTE, B. FAUVEL, Conseillers

Étaient excusés : Mme B. ROUGET, M. L. SENECHAL

Était absente : Melle L. BAGARD

LE MAIRE EXPOSE

Monsieur le Maire rappelle au Conseil municipal la procédure mise en place pour la délégation du service public de l'eau potable.

Le Conseil municipal, lors de sa réunion du 30 juin 2004, a décidé de confier la gestion du service public de l'eau potable dans le cadre de l'affermage.

La commission de délégation du service public s'est réunie pour examiner les candidatures. Les candidats ont été invités à remettre une offre et nous avons reçu deux réponses. Des négociations ont été engagées avec les entreprises candidates.

Après cet exposé, monsieur le Maire propose au Conseil municipal de retenir l'offre de La Régionale des Eaux considérant que sa proposition est intéressante tant d'un point de vue technique que d'un point de vue financier.

LE CONSEIL MUNICIPAL

Vu sa délibération N° 2004.060 du 30 juin 2004 décidant de la délégation du service public de l'eau ;

Vu le rapport du Maire ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ (vote à scrutin secret : 7 voix pour, 1 contre)

ACCEPTE de confier à partir du 1^{er} janvier 2006 à la Régionale des Eaux (RDE) la gestion du service de l'eau potable de la commune de Doussin pour une durée de 12 ans.

En séance les Jour, Mois et an que dessus,
Pour extrait conforme
Le Maire
Jean-Claude DONZIER

Annexe 5 : Extraits du contrat de délégation du service public

ARTICLE 2 - DÉFINITION DE L'AFFERMAGE

La collectivité, en confiant, à partir du 1^{er} janvier 2006, à la Régionale des Eaux (RDE) la gestion par affermage de son service de distribution publique d'eau potable, s'engage à mettre à sa disposition, en état de marche, les ouvrages publics correspondants financés à ses frais. Le service affermé comprend la production, le transport, la distribution et la gestion du service à la clientèle de l'eau potable.

Hormis les travaux d'entretien et ceux confiés au fermier par le présent contrat, les autres travaux concernant les ouvrages du service seront exécutés par la collectivité conformément au code des marchés publics.

La collectivité conserve le contrôle du service affermé et doit obtenir du fermier tous renseignements nécessaires à l'exercice de ses droits et obligations.

Le fermier responsable du fonctionnement du service le gère conformément au présent contrat. Il est autorisé à percevoir auprès des abonnés un prix destiné à rémunérer les obligations mises à sa charge ; il exploite le service à ses risques et périls.

Annexe 6 : Quelques chiffres clés de la Régionale des Eaux (RDE) en 2005

Société anonyme dirigée par M. CHANAL, qui en est également le Président du Conseil d'Administration.

Implantation : 57 pays

108 millions de personnes desservies en eau potable / assainissement

Chiffre d'affaires : 8,9 milliards d'euros

70 700 collaborateurs

6,34 milliards de mètres cubes d'eau distribuée

4,28 milliards de mètres cubes d'eaux usées urbaines collectées

4 170 usines de production d'eau potable gérées

2 906 usines de dépollution des eaux usées gérées

Annexe 7 : Extraits du bulletin municipal n° 2, février 2006

Depuis le 1er janvier 2006, la société RDE assure le fonctionnement du service public de l'eau de la commune. Nous avons voulu faire le point sur les conséquences de la nouvelle gestion. Nous avons donc rencontré le personnel technique de la commune, certains habitants et le responsable de la communication de la société RDE.

Que sont devenus les techniciens ?

Deux techniciens ont été affectés au service Infrastructures scolaires. Ils travaillent aujourd'hui sur le projet de création de l'école primaire et du collège. Après une courte période d'adaptation, leur savoir-faire technique leur a permis d'intégrer très rapidement cette nouvelle équipe. Ils sont satisfaits de leurs nouvelles conditions de travail et pour l'un d'entre eux s'ouvre d'ailleurs une nouvelle perspective de carrière grâce à sa mobilité.

Les échos des habitants...

« J'ai appelé la RDE hier dimanche à 23 h, et bien croyez-moi, ils étaient chez moi 30 minutes après et la panne a été résolue... ».

« Enfin une facture qui correspond à notre consommation ! ».

« Dans l'immeuble, nous avons un compteur collectif tout neuf, enfin lisible, bref aux normes ! ».

« Moi, je préfère m'adresser directement à Mme FREDINARD, c'est elle qui voit après avec la RDE ».

« Comme beaucoup d'autres habitants, mes canalisations en plomb ont été changées il y a deux mois. Les techniciens sont venus hier chez moi pour vérifier si tout allait bien... ».

« On pensait tous que le prix de l'eau allait augmenter avec tous ces nouveaux services, eh bien pas du tout... ».

Ce qu'en pense le responsable de la communication de RDE...

Nous sommes satisfaits d'avoir pu obtenir ce marché auprès de votre commune qui renforce notre implantation dans la région. D'autres communes et quelques entreprises vont sans doute nous faire confiance...

Le contact avec les habitants a été convivial malgré le changement d'interlocuteurs. Je suis en contact direct avec Mme FREDINARD, fort sympathique d'ailleurs, et qui assure, le cas échéant, l'interface entre les habitants et nos techniciens. Sur le plan technique, une période d'adaptation a été nécessaire, mais la formation qu'elle a suivie lui a été très utile. Grâce à ses compétences et ses qualités personnelles, elle parvient à coordonner efficacement les demandes et les besoins des habitants, de la commune et de RDE.

Annexe 8 : Évolution du budget simplifié du service de l'eau de la commune

En 2004 pour 2 650 habitants

Emplois		Ressources	
Production et distribution	518 122 €	Taxe sur l'eau	532 635 €
Investissements matériels	369 603 €	Emprunts divers	355 090 €
TOTAL	887 725 €	TOTAL	887 725 €

En 2005 pour 2900 habitants

Emplois		Ressources	
Production et distribution	671 126 €	Taxe sur l'eau	585 898 €
Investissements matériels	362 422 €	Emprunts divers	447 650 €
TOTAL	1 033 548 €	TOTAL	1 033 548 €

En 2006 pour 3500 habitants

Emplois		Ressources	
Production et distribution (RDE)	672 754 €	Taxe sur l'eau	703 024 €
Investissements matériels	256 789 €	Emprunts divers	226 519 €
TOTAL	929 543 €	TOTAL	929 543 €