

**Session 2007**

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

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT  
DES ORGANISATIONS**

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

**Le sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5**

***L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé***

## **Améliorer sa communication externe**

La volonté de développer de nouveaux moyens de communication externe amène à prendre en compte de nouvelles contraintes pour les organisations.

**Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 5 en effectuant les travaux suivants :**

1. Caractérissez l'organisation « commune de Brielec » et précisez sa finalité ainsi que ses objectifs.
2. Précisez la nature de la décision prise le 15 janvier 2006 en justifiant votre réponse. Indiquez quel est le processus de décision dans ce type d'organisation.
3. Définissez la notion de produit puis montrez en quoi le « City magazine » répond à cette définition et justifie sa fabrication. Énumérez les autres produits similaires.
4. Caractérissez le mode de production retenu par la commune de Brielec. Relevez les caractéristiques de l'organisation du travail, ses intérêts et ses contraintes.
5. Exposez le problème de management créé par la décision de création d'un journal municipal.
6. Comparez les différentes solutions proposées pour résoudre ce problème en mettant en évidence les avantages et limites de chacune d'elles.

### **Annexes :**

**Annexe 1 : Panorama de la presse municipale**

**Annexe 2 : Décision du Conseil municipal de la commune de Brielec du 15 janvier 2006**

**Annexe 3 : Un mode de production démocratique pour le journal municipal de Brielec**

**Annexe 4: Organisation du service Communication de la commune de Brielec en janvier 2006**

**Annexe 5 : Entretien du 24 janvier 2006 entre Madame le Maire de Brielec et la responsable du service Communication.**

## **Annexe 1 : Panorama de la presse municipale**

### ***Collectivités territoriales : des journaux territoriaux plus « pros » et moins politiques***

L'édition d'un journal reste un axe incontournable de la communication des collectivités locales. En quelques décennies, ces dernières ont considérablement transformé leurs magazines pour en faire des supports plus proches des attentes des citoyens. Avec la décentralisation et le renforcement des pouvoirs des élus locaux, la bonne santé de la presse territoriale ne devrait pas faiblir. À moins que les contribuables ne rechignent à en payer le prix. [...]

*« Dans les études, on constate que les bulletins municipaux jouissent d'une très forte crédibilité, parfois supérieure aux médias traditionnels, note Didier Rigaud, maître de conférences en communication à l'université de Bordeaux, et ce, même si les lecteurs ne sont bien sûr pas dupes de la couleur politique de ces publications. »*

### ***La vogue des "City magazines"***

En fait, l'intérêt des habitants pour les journaux édités par les collectivités est sans doute lié à l'évolution de leur contenu. Une transformation qui a débuté dans les années 1980. À cette époque, deux initiatives ont fortement marqué le paysage de la presse des collectivités locales. Successivement, les mairies du Havre et de Grenoble ont lancé des nouvelles formules de leurs titres. Toutes les deux allant dans le même sens : substituer à un bulletin relatant les activités de l'équipe municipale, un réel "City magazine" proposant des informations sur la vie de la ville et de sa population. Culture, sport, vie associative, portraits de commerçants... Les collectivités ont suivi en masse l'exemple des deux pionnières et partout les rédactions territoriales se sont étoffées. Même si toutes les collectivités n'adoptent pas aujourd'hui le même modèle : les régions et les départements font plus souvent appel à des agences externes que les communes qui disposent généralement de leurs équipes internes.

En se professionnalisant, les journaux des collectivités locales se sont donc peu à peu détachés du modèle "La voix de son maire". Certains élus mettent même un point d'honneur à laisser une autonomie substantielle à leurs équipes. "Les journaux trop dirigés ne sont pas lus", martèle un élu du Nord, et dans certaines communes, les articles ne sont même pas relus avant impression. [...]

### **Une multiplication des titres selon la cible**

Au total, la presse territoriale semble avoir plutôt bien négocié le virage de la professionnalisation. "La meilleure preuve en est qu'on imagine mal aujourd'hui une collectivité sans publication", estime Patrick Lamarque. Les élus continuent en effet de plébisciter ce mode de communication qui présente à leurs yeux le grand avantage d'être distribué gratuitement à toute la population. En moyenne, on compte un journal pour deux habitants – ce qui explique des tirages très élevés – et le format le plus répandu est le mensuel d'une trentaine de pages.

Les élus en viennent-ils à se prendre pour de véritables patrons de presse ? La fièvre éditoriale dans certains territoires le laisse penser. *L'Expansion* a récemment dénombré pas moins de sept titres pour la seule municipalité d'Asnières : Gazette pour les seniors, supplément du dimanche, journaux pour enfants... "La multiplication des titres vient souvent d'une volonté des élus, confirme Didier Rigaud, qui voient un intérêt électoral à se doter de publications pour chaque segment de la population." [...]

### ***Sur papier ou sur Internet***

*Partout, la question de la complémentarité avec Internet se pose de plus en plus. Le Web a le double avantage de ne pas comporter de coûts d'impression et d'offrir la possibilité de proposer des contenus variés, adaptés à la fois au grand public ou aux spécialistes. "Sur Internet, le*

*lecteur est acteur de la recherche d'informations, poursuit un communicant, cela étant, proposer un site régulièrement mis à jour et contenant des informations de qualité exige aussi beaucoup de personnel."*

Pour l'heure, la plupart des directeurs de la communication et des élus demeurent néanmoins très attachés au journal "papier", considéré comme le seul outil de communication réellement fédérateur. Dans les villes notamment, les magazines ne semblent pas prêts de rendre la plume, quitte à être imprimés sur des papiers de moindre qualité pour réduire les frais. *"Certains communicants choisissent ces types de papier pour se rapprocher de leurs homologues de la presse classique, confie un spécialiste, même si la différence de prix avec des papiers plus luxueux n'est pas flagrante."* Les sites Internet, quant à eux, reprennent généralement l'intégralité des articles, livrent même parfois des informations complémentaires. Les collectivités pousseront-elles la logique jusqu'à créer des sites destinés à différents publics ? Certaines commencent à le faire, à l'image de la région Poitou-Charentes qui vient de lancer un portail pour les jeunes de son territoire. Ces derniers y trouvent des rubriques selon leur profil (étudiant, jeune actif ou étranger) et leurs envies (bouger, entreprendre, se former). Faut-il y voir une tendance de fond ou une mode passagère ? *"Une chose est sûre, les collectivités ont un devoir d'information vis-à-vis des citoyens, conclut Jean-Louis Laure, et ne peuvent se permettre de négliger aucun média pour s'en acquitter."*

Source : Laurent Fargues <http://www.acteurspublics.com/lme/actu/33/dossier.php>

## **Annexe 2 : Décision du conseil municipal de la commune de Brielec du 15 janvier 2006**

### **Commune de Brielec (8 530 habitants)**

#### ***Décision adoptée à l'unanimité : création d'un journal municipal***

Pour dynamiser l'activité de la commune et renforcer le lien entre les habitants et les élus, madame le Maire affirme sa volonté de créer un journal municipal mensuel ayant pour vocation de renseigner et d'informer les habitants sur toutes les actions de la ville (travaux, fêtes, réunions, etc.).

La formule choisie, celle du "city magazine", se démarque du bulletin municipal classique par sa volonté d'associer tous les habitants.

La mairie se doit de communiquer, à tous ceux qui le demandent, les informations qui concernent directement les habitants de la ville.

Le journal municipal sera le premier outil de communication du maire et des habitants qui seront associés à sa rédaction. Il s'appuiera sur le service communication de la municipalité dont le rôle devra être redéfini.

Grâce aux recettes publicitaires envisagées, ce nouveau service ne se traduira pas par une augmentation des prélèvements pour les Briélois, ce qui correspond à la volonté affirmée de l'équipe municipale de maîtriser les impôts locaux.

Cette décision s'inscrit dans le plan d'action municipale pour 2003-2008 qui répond à trois grandes priorités : dynamiser l'activité économique, développer le rayonnement de la ville et renforcer les échanges et les solidarités intergénérationnelles.

Source : Mairie de Brielec

### **Annexe 3 : Un mode de production démocratique pour le journal municipal de Brielec.**

La constitution d'un comité de rédaction du « Journal de la Ville » fera appel aux volontaires prêts à consacrer un peu de leur temps à son élaboration.

La mise en page sera confiée au service communication.

Par contre, le choix et le traitement des sujets seront l'affaire de tous.

Le compte-rendu du conseil municipal sera rédigé par quelques habitants ayant assisté au conseil ; il rendra compte des débats et des décisions qui engagent la vie de la cité et présentera l'avantage d'être compréhensible par tous.

La rubrique « Enseignement et vie scolaire » sera prise en charge par des enseignants, des parents d'élèves et des élèves. Celle des associations par tous les bénévoles qui ne comptent pas leur temps pour rendre service aux autres et celle des sports par les sportifs qui chaque semaine portent haut les couleurs de leur club.

La rubrique des entreprises sera confiée à des dirigeants ou des salariés des entreprises qui présenteront leurs activités, ce qui permettra aux concitoyens de mieux connaître leurs entreprises et de postuler pour un emploi ou un stage dans une entreprise locale.

Sur le même principe, les rubriques artisanat, santé, jeunes ou vie des anciens et des quartiers seront déclinées en donnant encore une fois la parole aux habitants concernés.

Le résultat, un journal réellement municipal, écrit par les habitants pour eux-mêmes, ce qui permettra la construction d'une œuvre collective d'intérêt général.

Le service communication ou une entreprise prestataire sera chargé de la réception des articles, de la relecture et de la mise en page et veillera à la cohérence rédactionnelle et au respect du planning, enjeu majeur pour la réussite de l'opération.

Source : Mairie de Brielec

### **Annexe 4 : Organisation du service communication de la commune de Brielec en janvier 2006**

Le service Communication est ouvert à l'ensemble de la population brieloise, représentants d'associations, particuliers ou responsables d'entreprises.

Il gère la réservation des salles (hall des expositions, salles Madeleine Sologne et Collier, etc.) pour les cérémonies et manifestations.

La Communication a également en charge l'occupation des salles permanentes ou temporaires pour les réunions et activités des associations locales (salles de la place Vaillant Couturier, Maison Paul Langevin, etc.)

Par ailleurs, le service communication participe à l'organisation de l'événementiel (concours local des maisons fleuries, festivités estivales...).

Le Service Communication se compose de trois secteurs distincts :

- *Un pôle Reprographie* chargé de l'impression des documents administratifs (papier à en-tête, recueil des actes administratifs, etc.) et des différents types de documents pour le secteur associatif (programmes, calendriers, affiches, dépliants).
- *Un pôle Jumelages* chargé des relations avec les villes jumelées à Brielec (Hereford en Angleterre et Miranda de Ebro en Espagne) ; le service Jumelages gère également les « Rencontres Internationales de la Jeunesse » organisées tous les 4 ans.
- *Un pôle secrétariat* chargé principalement de la gestion des salles.

#### Agents du service communication : 4

- Responsable du service communication : Martine Rotman
- Gestion des salles et des réceptions : Mélanie Hérault
- Jumelages : Christelle Lagadec
- Atelier Reprographie : Pascal Rousseau

Source : Mairie de Brielec

#### **Annexe 5 : Entretien du 24 janvier 2006 entre Madame le Maire de Brielec et la responsable du service Communication.**

Mme le Maire : Comme vous le savez, nous avons décidé le 15 janvier 2006 de créer à Brielec un journal municipal qui s'appuiera sur le service communication. Cette nouvelle charge va nécessiter une réorganisation du service.

Martine Rotman : Effectivement, la charge de travail est déjà actuellement très lourde et il me semble difficile sans effectif supplémentaire d'assumer cette nouvelle mission. Monsieur Rousseau s'est déclaré par ailleurs très intéressé par ce travail. Il a toujours donné satisfaction dans son poste et c'est peut-être l'occasion de le récompenser.

Mme le Maire : Ce n'est pas tout à fait ainsi qu'il faut envisager la chose. Le travail sera tout à fait différent de celui qu'il réalise aujourd'hui. Ce qu'il nous faut c'est un bon spécialiste de la Publication Assistée par Ordinateur (PAO), capable également de créer et faire vivre un site Internet et surtout apte à gérer les relations avec les associations, qui, vous le savez, seront dans notre nouveau dispositif les donneurs d'information.

Martine Rotman : Mais, vous savez que Monsieur Rousseau est un fêru d'informatique, il maîtrise parfaitement l'outil et est capable de suivre sans difficulté un stage de formation en PAO. Il comprendrait mal qu'on confie cette mission à un nouvel arrivant dans le service.

Mme le Maire : En général, je suis plutôt favorable aux promotions internes. Cependant, ici, il s'agit d'un enjeu important, la réussite de notre journal municipal en dépend. Je ne vous cache pas que certains membres du conseil envisagent même la possibilité de recourir à une entreprise spécialisée dans l'édition pour réaliser ce projet. Pour ma part, j'envisageais plutôt une création de poste, mais j'ai entendu votre position et il me paraît maintenant nécessaire de procéder à une étude approfondie de ces différentes solutions avant d'arrêter une position.

Source : Mairie de Brielec