

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

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT  
DES ORGANISATIONS**

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

**Le sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6**

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

## **Service public et besoins des usagers**

Un peu partout en France, des communes, grandes ou petites, cherchent à optimiser la distribution de l'eau potable sur leur territoire. Elles peuvent ainsi être amenées à remettre en question leurs choix sous la pression des citoyens.

**À l'aide des informations contenues dans les annexes 1 à 6 et de vos connaissances, vous effectuerez les travaux suivants :**

1. Caractérisez les organisations « Commune de Marvelle », « Compagnie des Eaux du Midi » et « Association de Défense de l'Eau Pour Tous » (type, finalité et ressources).
2. Montrez en quoi la gestion et la distribution de l'eau sont conformes aux principes fondamentaux d'une mission de service public.
3. Présentez les différentes solutions qui s'offrent à une collectivité pour la gestion et la distribution de l'eau.
4. Déterminez les objectifs de l'enquête de satisfaction présentée et justifiez les indicateurs utilisés.
5. Indiquez en quoi l'ADEPT est une partie prenante dans la distribution de l'eau.
6. Identifiez le problème auquel est confrontée la commune de Marvelle et présentez les solutions qui s'offrent à elle.
7. Expliquez en quoi les utilisateurs du service public de distribution de l'eau peuvent être considérés à la fois comme des usagers et des clients.

### **ANNEXES :**

**Annexe 1 : Les modes de gestion de l'eau et de l'assainissement**

**Annexe 2 : La gestion de l'eau dans la commune de Marvelle**

**Annexe 3 : L'ADEPT (Association de Défense de l'Eau Pour Tous)**

**Annexe 4 : Comparatif de deux modes de gestion du service public de l'eau**

**Annexe 5 : Présentation de la CEM (Compagnie des Eaux du Midi)**

**Annexe 6 : Résultats d'une enquête de satisfaction sur les prestations de la CEM (Compagnie des Eaux du Midi)**

## **ANNEXE 1 : Les modes de gestion de l'eau et de l'assainissement**

En France, l'organisation des services de l'adduction d'eau potable (technique permettant d'amener l'eau depuis sa source à travers un réseau de canalisations vers les lieux de consommation), de la collecte et du traitement des eaux usées et pluviales relève des communes et de leurs groupements. [...]

Pour répondre aux exigences de plus en plus grandes des usagers et respecter les nouvelles normes européennes et nationales, il faut créer de nouveaux ouvrages, assurer leur maintenance, leur modernisation et leur gestion. Tout cela a un coût qui est répercuté sur les factures des usagers. [...]

Les collectivités locales (les communes et leurs regroupements) peuvent choisir la gestion déléguée<sup>1</sup> à des opérateurs privés ou le système de régie<sup>2</sup>. [...]

Certaines règles sont communes à tous les modes de gestion. Ainsi, la desserte en eau potable, qui est un service public de compétence communale, doit respecter les principes qui s'imposent à tout service public. [...]

Le maire est personnellement, politiquement, mais aussi judiciairement responsable de la qualité des services et des tarifs appliqués aux usagers. [...]

### **Financement et coût de l'eau**

L'eau a un coût : il résulte des charges d'investissement et de fonctionnement engendrées par les services d'eau potable et d'assainissement (réseaux, captage, transport, stockage, traitement, assainissement après usage). Mais le prix de l'eau n'est pas unique. [...]

La formation du prix dans chaque commune varie en fonction de conditions physiques et géographiques (à savoir la densité du réseau naturel, s'il en existe un, sa proximité, sa qualité, le volume disponible, sa régularité), en fonction aussi de l'âge des installations, du choix du mode de gestion du service public de l'eau et de l'assainissement. [...]

À partir des années 1990, le prix de l'eau augmente fortement avec une grande disparité relevée d'une commune à l'autre, notamment par une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Un contrôle accru de leurs services de l'eau, une réelle transparence dans la formation du prix de l'eau, dans la gestion des contrats de délégation de service public, une réduction des disparités des prix entre les communes, l'information et la consultation des usagers sur les prix au regard des prestations fournies sont de nouveaux enjeux auxquels les collectivités locales doivent répondre. [...]

Source : <http://www.vie-publique.fr>

---

<sup>1</sup> gestion déléguée : contrat par lequel la commune confie son service public (eau ou assainissement) à une entreprise privée qui le gère entièrement.

<sup>2</sup> régie : mode de gestion du service public, de l'eau et/ou de l'assainissement, lorsque celui-ci est assuré directement par une administration publique.

## ANNEXE 2 : La gestion de l'eau dans la commune de Marvelle

Dans le sud de la France, la ville de Marvelle compte 5 000 habitants. 2 000 foyers sont raccordés sur les 40 kilomètres de réseau d'eau potable.

En 1989, la commune a opté pour une gestion déléguée du service de l'eau et de l'assainissement avec la société CEM (Compagnie des Eaux du Midi).

Au cours des années 2000, la facture d'eau a fortement augmenté sans raison apparente.

En 2011, le contrat avec la CEM arrive à échéance. La municipalité doit donc s'interroger sur son éventuel renouvellement.

### Quelques chiffres :

- 2 000 usagers du service de l'eau
- 1 station de traitement (filtration sur sable et désinfection chlore)
- 2 réservoirs (1 000 m<sup>3</sup> et 400 m<sup>3</sup>)
- 40 km de réseau (y compris les branchements)
- 412 000 m<sup>3</sup> distribués

source : site internet de la commune de Marvelle

## ANNEXE 3 : L'ADEPT (Association de Défense de l'Eau Pour Tous)

En février 2009, une association est née, l'ADEPT (Association de Défense de l'Eau Pour Tous) avec pour objectif de ramener le coût de l'eau à son juste prix. Plus de 200 familles (soit près de 10 % des foyers raccordés) y ont adhéré en versant une cotisation symbolique de 1 €. La gestion de l'association repose sur les membres du bureau : madame Roy, présidente, monsieur Niramessen, trésorier et madame Najopa, secrétaire. L'association veut sensibiliser le conseil municipal sur le fait que certaines familles rencontrent des difficultés pour régler des factures d'eau toujours plus élevées.

L'ADEPT estime que l'ensemble des habitants de la commune doit pouvoir bénéficier du service de l'eau à un prix correct. Pour l'association, ce service public doit satisfaire les besoins de chacun. Ainsi il doit être assuré en respectant les principes qui s'imposent à tout service public.

L'association a réalisé un comparatif des tarifs pratiqués (distribution de l'eau + assainissement) dans des communes de taille équivalente :

Villes	Prix du m <sup>3</sup> en euros	Villes	Prix du m <sup>3</sup> en euros
Marvelle	3,10	Gujot	3,04
Oryville	3,29	Cacédure	2,96
Macourt	2,82	Quenké	2,65
Ruet	2,71	Sart	2,74

À l'appui de ces chiffres, l'association demande, dès le mois de février, à la municipalité de ne pas renouveler le contrat avec la CEM et de réfléchir à une solution alternative. En effet, d'autres municipalités ont fait le choix de mettre en place une régie.

Sources : extrait d'un tract rédigé par l'A.D.E.P.T.

#### ANNEXE 4 : Comparatif de deux modes de gestion du service public de l'eau

	Prix moyen de l'eau (par mètre cube, TTC, hors assainissement)			Taux de non-conformité bactériologique	Indice linéaire de perte (*) (par mètre cube, par jour et par kilomètre de canalisation)
	Eaux souterraines	Eaux de surface	Eaux mixtes		
Régie publique	0,94 €	1,96 €	1,48 €	0,40 %	12
Délégation de service	1,47 €	2,78 €	2,20 €	0,24 %	9

(\*) cet indice constate les quantités d'eau perdues liées aux fuites dans le réseau

Source : L'Expansion du 01/12/2008

#### ANNEXE 5 : Présentation de la CEM (Compagnie des Eaux du Midi)

La société par actions simplifiée CEM, dotée d'un capital de 250 000 €, se donne comme mission de fournir tous les jours l'eau potable en quantité suffisante et en qualité satisfaisante à tous ses clients.

À partir des lieux de stockage, l'eau est distribuée par des canalisations. Celles-ci sont reliées entre elles pour former le réseau de distribution de l'eau.

Dans le cadre d'une gestion déléguée de services d'eau et d'assainissement, la CEM distribue de l'eau à plus de 120 communes du sud de la France, ce qui représente plus 350 000 clients.

Avec 160 collaborateurs, la société CEM a réalisé en 2008, dans ces domaines, un chiffre d'affaires annuel de 104 millions d'euros.

Elle exploite 41 usines de production d'eau potable, 150 stations de pompage et 35 stations d'épuration.

La CEM met tout en œuvre pour offrir quotidiennement un service complet et de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

Les membres du personnel d'exploitation assurent l'approvisionnement en eau. Certains d'entre eux sont spécialisés dans les raccordements aux réseaux et dans les travaux de maintenance. Des équipes se tiennent prêtes à réagir dans les plus brefs délais de jour comme de nuit. Le personnel de la CEM est à l'écoute et à la disposition des clients afin de résoudre les problèmes de consommation, de facturation et de paiement.

Distribuer une eau de qualité est un des objectifs que s'assigne la CEM. Pour cela, elle effectue régulièrement et tout au long du réseau des contrôles. L'eau prélevée est analysée dans les plus brefs délais au laboratoire afin de garantir sa conformité aux normes imposées. La CEM va même au-delà des exigences réglementaires.

La CEM veille jour après jour à la satisfaction de ses clients.

Source : site internet de la CEM

## ANNEXE 6 : Résultats d'une enquête de satisfaction sur les prestations de la CEM (Compagnie des Eaux du Midi)

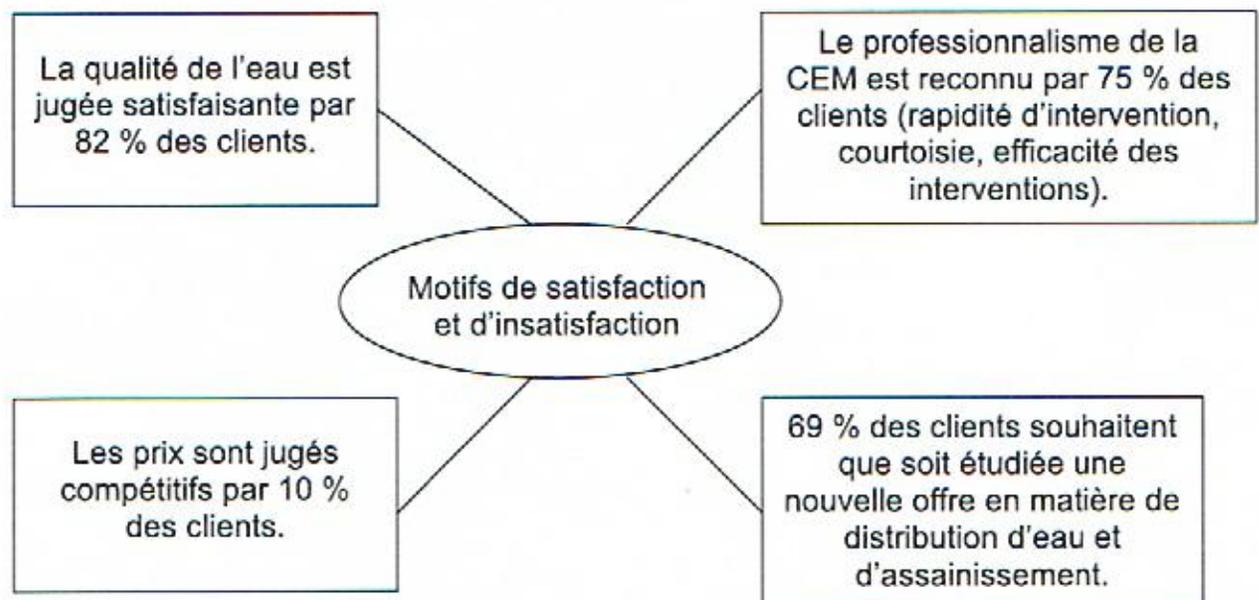
En avril 2010, le conseil municipal décide de réaliser une enquête de satisfaction sur les prestations de la CEM auprès des habitants de la commune.

Les thèmes traités sont :

- la qualité des prestations (distribution d'eau et assainissement) de la CEM
- la relation de la CEM avec ses clients
- les tarifs
- des suggestions générales sur la distribution d'eau dans la commune.

2 000 exemplaires ont été distribués et 1 254 ont été retournés.

Les résultats de l'enquête sont présentés lors du conseil municipal du 19 octobre 2010. Les éléments les plus importants sont les suivants :



Source : extrait du journal de la commune