

PROPOSITION DE CORRIGÉ

1 - Caractérissez les organisations « Commune de Marvelle », « Compagnie des Eaux du Midi » et « Association de Défense de l'Eau Pour Tous » (type, finalité et ressources). (4 points)

Cette question a pour objectif d'évaluer l'aptitude du candidat à caractériser une organisation.

Points du programme : 1.1 Les objectifs et contraintes de l'action collective.

1.2 Les organisations : des réalités diverses.

	Commune de Marvelle	CEM	ADEPT
Type	Collectivité territoriale	Entreprise de service, organisation privée à but lucratif	Association, organisation à but non lucratif
Finalités	Satisfaire les besoins des citoyens et gérer le domaine public	Assurer sa pérennité en réalisant des bénéfices et en satisfaisant les besoins des clients	Défendre les intérêts de ses adhérents
Ressources matérielles	Les bâtiments communaux et les infrastructures de la commune (voiries, réservoirs d'eau, stations de traitement, ...)	Matériels, outillages, machines	Pas de renseignement
Ressources humaines	Des fonctionnaires territoriaux chargés de mettre en application les décisions des élus, membres du Conseil municipal	160 salariés	Membres du bureau Adhérents
Ressources financières	Dotations de l'État Impôts locaux Emprunts	Capital : 250 000 € (Chiffre d'affaires de 104 millions d'euros en 2008)	Cotisations versées par les adhérents (des ménages de la commune)

2 - Montrez en quoi la gestion et la distribution de l'eau sont conformes aux principes fondamentaux d'une mission de service public. (3 points)

Cette question vise à évaluer et exploiter des connaissances de cours.

Points du programme : 2.2 Les organisations publiques : mettre en œuvre des politiques publiques.

C'est une mission de service public car c'est une activité d'intérêt général : disposer d'eau potable est indispensable à la vie pour tous les citoyens qui doivent donc tous être approvisionnés. Cette activité est sous le contrôle d'une organisation publique : la commune.

En tant que service public, la distribution d'eau potable doit respecter certains principes :

- Le principe d'égalité est présent car les citoyens doivent tous être traités de la même façon : pouvoir être raccordés au réseau, quels que soient le type d'habitation ou l'éloignement du domicile (« droit à l'eau »), et pouvoir être approvisionnés en eau potable, quels que soient la consommation (pas de minimum) ou les revenus.
- Le principe de continuité est assuré, puisque l'eau est fournie 24 h sur 24, 7 jours sur 7, avec obligation d'effectuer les réparations en urgence en cas de problèmes.
- *Le principe d'adaptabilité est illustré par le fait que la qualité de l'eau, la distribution s'adapte aux besoins des administrés et utilise les technologies disponibles pour rendre le mieux possible ce service.*

3 - Présentez les différentes solutions qui s'offrent à une collectivité pour la gestion et la distribution de l'eau (2 points)

En France, le service de l'eau s'organise à l'échelon local,

- *soit sous forme de régie*, la collectivité assurant avec son propre personnel la gestion du service
- *soit dans le cadre d'une délégation de service*, c'est-à-dire d'un partenariat entre une collectivité et une société privée.

Depuis les lois de décentralisation, les communes ou les communautés créées peuvent ainsi choisir librement le mode de gestion de leurs services d'eau et d'assainissement. C'est la collectivité locale qui définit et met en œuvre la politique de distribution et d'assainissement de l'eau. Le délégataire l'exécute à ses risques et périls. En France, 80 % de l'eau distribuée est gérée dans le cadre d'une délégation de service public. Ce qui représente 52 % des communes et 80 % de la population.

4 - Déterminez les objectifs de l'enquête de satisfaction et repérez les indicateurs utilisés. (3 points)

Point du programme : 3.3 La mesure des résultats et le déclenchement des actions correctrices.

Il s'agit de pouvoir évaluer la prestation de service rendue par la CEM, d'analyser ces résultats en vue de prendre des décisions afin d'améliorer le service public de la gestion de l'eau et de l'assainissement.

On peut choisir les indicateurs suivants :

- Indicateur de qualité de l'eau
- Indicateur de qualité du service
- Indicateur de perception du prix.

5 - Indiquez en quoi l'ADEPT est une partie prenante dans la distribution de l'eau. (2 points)

*Cette question vise à exploiter et évaluer des connaissances de cours.
Point du programme : 6.3 Les limites du pouvoir managérial.*

L'association ADEPT peut être considérée comme une partie prenante car elle peut influencer les décisions prises par la commune.

En effet, elle est à l'origine de l'enquête mise en place par le conseil municipal sur l'évaluation de la qualité des prestations fournies par la CEM.

6 - Identifiez le problème auquel est confrontée la commune de Marvelle et présentez les solutions qui s'offrent à elle. (4 points)

*Point du programme : 6.1 Diriger : finaliser, animer et contrôler.
Cette question a pour objectif d'amener le candidat à repérer un problème de management et à apprécier les marges de manœuvre des décideurs pour les résoudre.*

Le problème rencontré par la commune de Marvelle est un problème de choix du mode de gestion du service de l'eau. En effet, le contrat avec la CEM arrive à échéance en 2011.

Deux solutions s'offrent à elle :

- La commune reconduit le contrat de délégation de service avec la CEM Celle-ci donne satisfaction sur la qualité de l'eau et des services associés (respectivement 82 % et 75 % des réponses).
- La commune peut décider de confier la gestion de l'eau à une régie publique. Elle proposerait sûrement des tarifs plus intéressants pour les consommateurs, mais peut-être une qualité moindre (annexe 4 : taux de non-conformité bactériologique et indice linéaire de perte plus élevés en régie qu'en délégation).

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. (2 points)

*Cette question vise à évaluer la capacité de réflexion du candidat.
Point du programme : 2.2 Les organisations publiques : mettre en oeuvre des politiques publiques.*

Un usager a droit à la fourniture d'un service encadré par l'autorité publique pour répondre à un besoin d'intérêt général. Mais l'usager est censé pouvoir bénéficier d'un service public correspondant à ses attentes (qualité satisfaisante et prix accessible). Comme tout client, ils veulent donc un service adapté à leurs besoins.

Accepter toute réponse pertinente.