

PROPOSITION DE CORRECTION* annotée

*(Adaptée du corrigé officiel)

REMARQUES
et
VOCABULAIRE
associé

1. CARACTERISTIQUES DES 2 ORGANISATIONS

	Commune de Doussin	RDE...
NATURE	Organisation publique	Organisation privée = entreprise à but lucratif
Statut juridique	Collectivité territoriale = commune	Entreprise = société = SA... CA
Champ d'action	Territoire de la collectivité	International :57 pays
Ressources :		
Financières	Ressources issues de la taxe sur l'eau et autres ressources fiscales emprunts	Bénéfice issu des ventes
Humaines Matérielles	Agents communaux	70700 collaborateurs
	Equipements et infrastructures : crèches, école...	7000 usines de production et de dépollution
FINALITES	Garantir l'intérêt général en assurant une mission de service public	Profit.... Pérennité
OBJECTIFS	But non lucratif : distribuer l'eau aux administrés	But lucratif : obtenir les délégations de service public concernant la gestion de l'eau
CIBLES OU PUBLICS VISES	Administrés	Collectivités territoriales et les administrés Entreprises
MODE DE DECISION	Décision collective prise en conseil municipal.....	Décision individuelle prise par le Pdg avec son CA : l'entreprise est managériale

Un double tableau avec rubriques communes s'impose dans ce cas

Attention : Le Chiffre d'Affaires n'est pas une ressource !

Attention aux mots clés : administrés, délégation de service public... il faut les noter !

RDE ne s'adresse pas directement aux usagers mais aux collectivités comme la commune de Doussin

Délégation de SP : Contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public à un délégataire (ici RDE)

2. DECISIONS PRISES PAR LA COMMUNE DE DOUSSIN et les RAISONS

Doussin est une commune qui a l'obligation d'assurer le service public de l'eau à ses administrés, mais qui a choisi de recourir à la délégation de service Public lors des décisions de 2004 et 2005

Il faut reprendre les 2 mots clés de la question : **décision + raisons**

	Décision prise en 2004	... en 2005
nature	Décision d'externalisation : confier la gestion de l'eau à un prestataire extérieur Décision stratégique : long terme	choix du prestataire : Confier la gestion de l'eau à RDE... suite à l'appel d'offre
Raisons qui ont motivé cette décision	<p>Politiques et éco :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Politique de la ville ○ Dynamisme local ○ Développement des infrastructures <p>Démographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Augmentation du nombre des habitants de la commune <p>Techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incapacité à proposer aux administrés un service de l'eau de qualité <p>Financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Diminution du montant des investissements liés à la distribution de l'eau 	<p>Les raisons :</p> <p>Qualité du prestataire en termes de notoriété, prix, délai... savoir faire</p> <p>...</p>

Il y a 2 décisions consécutives : il faut donc **les distinguer**

On demande des **raisons** : elles sont d'ordre politique, démographiques ... ou encore liées aux compétences de RDE

3. EN QUOI LES DÉCISIONS DE 2004 ET 2005 N'ONT PAS REMIS EN CAUSE LE SERVICE PUBLIC ?

2 mots clés : **décisions + service public**
Ils seront repris dans la réponse

Les **décisions** de déléguer le service de l'eau à un tiers délégataire ne remettent pas en cause le **Service Public** de gestion de l'eau pour les **raisons** suivantes :

- « En quoi » suppose que l'on énonce des **raisons**

- Maintien de la **continuité** du SP de distribution de l'eau : RDE intervient en réparation y compris la nuit ; le service public de distribution est maintenu
- Maintien de l'**égalité** entre les citoyens : la délégation à RDE concerne tous les administrés sans restriction : ils sont tous équipés de compteurs, tous obtiennent réparation en cas de dysfonctionnement, tous bénéficient du service de distribution de l'eau par RDE comme cela était autrefois par la commune !
- **Adaptabilité**... : les investissements seront faits pour faire évoluer le service

Même en situation de délégation le SP doit être **continu** + il doit préserver l'**égalité** + il doit être **adaptable**

4. JUSTIFIEZ EN TERMES STRATÉGIQUES LA DÉCISION DE CONFIER LA GESTION DE L'EAU À RDE

La commune a pris une décision **stratégique** en décidant de déléguer le service de l'eau à un tiers : il s'agit d'une **externalisation** de la gestion de l'eau ; cette décision concerne le **long terme** comme toute décision stratégique ; ici le contrat est de 12 ans

Stratégiquement la commune de Doussin envisage de se recentrer sur les missions dont elle a la maîtrise (savoir faire) : crèche, école, route..... et donc de confier la mission de SP dans laquelle elle a le moins de compétence à un tiers compétent dont c'est le cœur de métier : la RDE

Le mot clé est **stratégique** : il faut le reprendre dans la réponse

Les mots associés à « stratégie » doivent apparaître dans la réponse :

- **externalisation**,
- **long terme**,
- **mission** ou *métier*

Externalisation : choix stratégique qui consiste à confier à un tiers une activité qui n'est pas le cœur de métier (mission)

5. IDENTIFIEZ LE PROBLEME DE MANAGEMENT

En réorganisant le service de l'eau la commune de Doussin a rencontré un problème de **management** et a dû prendre la décision de muter le personnel municipal autrefois attaché au service de l'eau

Il s'agit donc d'une **réorganisation** du service de l'eau avec des conséquences sur les **ressources humaines** : les techniciens municipaux

En conséquence :

- certains techniciens sont reclassés, d'autres transférés dans un autre service
- cela implique un changement de qualification, un bilan des compétences, une remise à niveau des compétences (formation) et une revalorisation des postes....

Le mot clé de la question (management) est repris dans la réponse

Les notions associées sont :

- **réorganisation** d'un service
- **ressources humaines**

6. MODALITES POUR RESOUDRE LE PROBLEME DE MANAGEMENT ET CONSEQUENCES POUR LE PERSONNEL

Les modalités diffèrent selon les personnels concernés ; Il faut distinguer 2 modalités :

- **maintien dans son poste** : un technicien est maintenu après formation dans le service afin d'assurer le contrôle du service délégué : il y a pour ce qui le concerne, **enrichissement des tâches**
- **mutation professionnelle** :
 - une technicienne, Mme ..., change de métier pour s'occuper de relations de partenariat avec des prestataires extérieurs ; il y a **valorisation de ses compétences, bilan** professionnel
 - 2 autres techniciens sont affectés dans un autre service ; pour l'un d'entre eux, sa mobilité lui permet d'envisager une autre carrière avec à la base une **formation**

En traitant des 3 cas distincts on peut évoquer les 2 **modalités**

*Conseil : on demande une **modalité** : ne racontez pas les faits ! Attention aux mots clés (en **gras**)*

7. CRITERES QUANTITATIFS ET QUALITATIFS

La commune peut avoir à évaluer le service tel que délégué à RDE. Pour cela elle aura besoin de critères d'évaluation :

- quantitatifs: coût (avant délégation et après), la rentabilité, les délais (de réponse aux besoins des administrés)
- qualitatifs : qualité de la prestation faite aux administrés : exactitude des factures, fiabilité des compteurs... qualité de l'eau, du service..

La question indiquait le plan de la réponse :
 - quantitatifs
 - qualitatifs
 Donc la difficulté est ailleurs : il faut trouver des **critères**

8. EVALUER LE Service Public EN FONCTION DE CES CRITERES

critères quantitatifs	
Coût	Augmentation de la taxe sur l'eau : 703 024 €mais rapportée au nombre d'habitants le coût reste stable Baisse des emprunts de moitié ! Diminution des investissements...
rentabilité	La délégation est rentable puisque le coût global du service de l'eau a diminué alors que la prestation s'est améliorée
délais	Les délais d'intervention sont réduits : donc efficacité
Critères qualitatifs	
qualité	Facturation conforme, Panne résolue dans des délais courts (selon sondage auprès des administrés) Qualité du SAV

Il s'agit d'appliquer les **critères précédents** à la lumière des annexes 7 et 8