

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION
TOUTES SPÉCIALITÉS
SECOND GROUPE D'ÉPREUVES
Session 2012
MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE**

Proposition de corrigé : ME1.3C

1. Caractérissez l'organisation Envibus : type, ressources, finalité. 3 points

Type : organisation publique, entreprise de services

Ressources :

- humaines : 76 agents
- matérielles : 157 bus et minibus, dépôts

Finalité :

- Assurer une mission de service public : transport urbain

2. Identifiez le problème de management qui s'est posé à l'agglomération de communes (CASA) 2 points

Assurer le service de transport urbain ou continuer à déléguer le service de transport urbain à des opérateurs privés (faire ou faire faire)

3. Repérez les parties prenantes et indiquez leurs attentes. 6 points

Parties prenantes	Attentes
les opérateurs privés	renouveler leurs contrats avec la CASA.
les élus de la CASA	maîtriser leur budget et assurer un service public de transport urbain de qualité.
le personnel d'Envibus	avoir de bonnes conditions de travail et des rémunérations intéressantes.
l'AUTEC (association des usagers des transports en commun de la CASA) et les usagers	bénéficier d'un service de transport urbain régulier.

4. Comparez l'ancien et le nouveau mode de gestion du réseau de bus. 4 points

<i>Ancien mode de gestion</i>	<i>Nouveau mode de gestion</i>
<ul style="list-style-type: none"> - service de bus assuré par des opérateurs privés (délégation de service public) - logique de client : gamme tarifaire développée 	<ul style="list-style-type: none"> - gestion mixte : régie et délégation de service public. - logique d'utilisateur : un seul tarif

5. Montrez en quoi le nouveau mode de gestion semble plus conforme à la définition d'un service public de transport urbain. 5 points

Le nouveau mode de gestion permet de proposer un service public de bus plus performant, car il respecte davantage les principes du service public :

- Principe d'égalité : un tarif unique pour les utilisateurs
- Principe de continuité : mise en place d'un service de bus à la demande dans les zones du réseau peu peuplées.
- Principe d'adaptabilité : investissement dans la qualité et la sécurité des transports, dans les équipements d'aide à l'exploitation, les systèmes sophistiqués d'information au voyageur (écrans embarqués, internet, sms...).