

**EXAMEN : BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
SPECIALITE : COMMUNICATION DES ENTREPRISES**

**STRATEGIE DE COMMUNICATION DES ENTREPRISES**

**DUREE : 5 heures**

**COEFFICIENT : 5**

Le sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

**L'usage du « Média-poche » et du « Tarif-média » est autorisé  
Calculatrice autorisée.**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>SUJET</b>  | <b>pages 1 à 3</b> |
| <b>ANNEXES</b>  |                    |
| ◆ Annexe 1 : L'eau en chiffres  | pages 4-5          |
| ◆ Annexe 2 : Situation géographique, économique et socio-démographique de la ville de Lorient | pages 6 à 8        |
| ◆ Annexe 3 : L'opération « Economies d'Eau » dans la ville pilote de Lorient                  | page 9             |
| ◆ Annexe 4 : La communication antérieure de la ville de Lorient                               | page 10            |
| ◆ Annexe 5 : Résultat de la première campagne « Economies d'Eau »                             | pages 11-12        |
| ◆ Annexe 6 : Résultat quantitatif de la première campagne (Février 2000-Mars 2002)            | page 12            |
| ◆ Annexe 7 : L'organisation des services municipaux de la ville de Lorient                    | page 13            |
| ◆ Annexe 8 : Compléments de tarifs sur les médias locaux                                      | page 14            |

**N.B. : Ce sujet est inspiré d'un cas réel. Cependant un certain nombre de données de départ ont été modifiées pour des raisons de confidentialité ou simplifiées pour permettre le traitement du sujet par le candidat dans le cadre d'une épreuve d'examen.**

**EXAMEN : BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
SPECIALITE : COMMUNICATION DES ENTREPRISES**

**STRATEGIE DE COMMUNICATION DES ENTREPRISES**

**DUREE : 5 heures**

**COEFFICIENT : 5**

## **OPERATION "VILLE PILOTE POUR LES ECONOMIES D'EAU"**

Le Ministère de l'Environnement est préoccupé depuis plusieurs années par le problème de la gestion de l'approvisionnement en eau sur le territoire français. Dans certaines régions et notamment dans l'Ouest de la France, il existe, à terme, un risque de manquer de réserves d'eau "potabilisable", celle dont on se sert pour produire de l'eau propre à la consommation.

En 1998, le Ministère de l'Environnement, en accord avec les Agences de l'Eau, décide de lancer une opération de sensibilisation aux économies d'eau dans une ville pilote.

La qualité de l'environnement est désormais une composante majeure de la politique menée par les villes : l'eau est devenue une ressource environnementale, un patrimoine naturel à protéger.

La ville de Lorient a été une des premières communes à avoir créé un poste d'Adjoint délégué à l'Environnement avec une sensibilité particulière aux problèmes du gaspillage de l'eau. Le Conseil Municipal de Lorient accepte donc à l'unanimité en 1998 de devenir la ville pilote pour cette opération de sensibilisation aux économies d'eau.

L'opération est suivie par la Cellule Environnement des Services Techniques de la ville en collaboration avec un comité de pilotage composé des différents acteurs et partenaires impliqués dans cette opération : Etat, Ministère de l'Environnement en relation avec l'Agence de l'Eau, monde économique et associatif, municipalité de Lorient en tant que ville pilote.

De février 2000 à mars 2002, la ville de Lorient réalise une première campagne de communication à l'externe dont le résultat le plus significatif est la diminution importante de la consommation domestique d'eau potable. Le grand public est sensibilisé à l'aspect financier de la réduction de la facture d'eau mais demeure éloigné des préoccupations spécifiques aux risques de raréfaction de cette ressource naturelle.

La municipalité se rend compte des limites de l'approche strictement économique de la précédente campagne et vous charge, à partir de mai 2002, d'assister le responsable de la Cellule Environnement de la ville de Lorient afin d'établir un nouveau plan de communication externe en direction des habitants et interne en direction du personnel de la ville.

Vous disposez pour cette campagne de communication interne et externe d'un budget annuel global de 80 000 €.

## **TRAVAIL A FAIRE :**

### **1 - Bilan de la première campagne (02/2000 à 03/2002) sur la réduction de la facture d'eau dans la ville pilote de Lorient.**

1-1 A partir de l'annexe 6 :

- Calculez les taux d'évolution annuels des économies d'eau potable réalisées à Lorient depuis la mise en place de l'opération.
- Commentez les résultats obtenus.

1-2 A partir des données socio-démographiques présentées en annexe 2 :

- Calculez le mode, l'âge médian, puis l'âge moyen et l'écart-type de la population de la ville de Lorient.
- Commentez en quelques lignes les résultats obtenus dans la perspective de la définition de la cible de communication.

### **2 - Analyse de la situation.**

2-1 Présentez de manière synthétique un bilan (2 pages maximum) puis un diagnostic rédigé de la situation actuelle de l'opération dans la ville de Lorient.

2-2 Formulez le problème à résoudre par la communication.

### **3 - Stratégie de communication.**

Présentez une stratégie de communication externe et interne pour la période de septembre 2002 à août 2003. La stratégie de création ne portera que sur la cible principale.

### **4 - Stratégie des moyens.**

Présentez une stratégie des moyens à mettre en œuvre en externe et en interne. Etablir un budget et un calendrier de la campagne pour l'externe seulement.

## **ANNEXE 1 : L'EAU EN CHIFFRES : MENACES DE PENURIE**

### **L'eau, un patrimoine commun.**

L'eau est une ressource naturelle abondante en France mais celle-ci n'est pas inépuisable. Elle représente un patrimoine commun qu'il faut protéger. Dans cette optique, le droit de l'eau a été profondément rénové par la loi du 3 janvier 1992. Cette loi se fonde sur une approche qui a visé à unifier des textes hétérogènes afin de mieux répondre aux attentes des consommateurs d'eau potable.

Aujourd'hui, tous les problèmes liés à l'eau sont réglementés par un droit unifié quels que soient la nature et le statut juridique de l'eau.

Sous l'autorité du Ministère de l'Environnement, les Agences de l'Eau mettent en œuvre une politique partenariale de gestion de l'eau dans les six groupements de bassins hydrographiques en France : Adour-Garonne, Artois-Picardie, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée-Corse, Seine-Normandie et Loire-Bretagne. La ville pilote de Lorient est reliée à ce dernier groupement de bassin.

### **Des ressources, inégalement réparties**

Il tombe chaque année, en France, 400 milliards de m<sup>3</sup> d'eau dont la grande majorité (60 %) est éliminée sous forme d'évaporation. Le reste alimente les réserves d'eaux souterraines (25 % soit 100 milliards de m<sup>3</sup>) ou se disperse dans les cours d'eau (15 %).

Si l'on cumule le total des ressources internes et externes, la pénurie d'eau est donc loin d'être à l'ordre du jour mais la gestion intégrée des ressources en eau pour la protection de cette ressource naturelle est devenue une nécessité.

Certaines régions, notamment l'Ouest de la France, demeurent déficitaires dans leur approvisionnement en eau.

### **La consommation nationale**

Elle est, annuellement, de 35 milliards de m<sup>3</sup> dont 17 milliards pour la production d'électricité, 5 milliards pour les industries, 5 milliards pour l'exploitation agricole et 6 milliards (soit 17 %) pour les particuliers.

### **La consommation domestique**

Une personne consomme en moyenne entre 100 et 150 litres d'eau par jour, ce qui représente une consommation annuelle, pour un foyer de quatre personnes, de 150 à 200 m<sup>3</sup>. La plus grande part de cette eau (93 %) est utilisée dans des tâches d'hygiène ou de nettoyage, le reste (7 %) étant consacré à l'alimentation.

### **La gestion de l'eau par les collectivités locales.**

L'alimentation en eau potable des habitations est une mission de service public qui incombe localement à la commune. La communauté d'agglomérations, composée de plusieurs communes qui se sont associées, regroupe les services afin de mieux assurer la gestion de l'eau au niveau du captage dans les nappes, de l'amenée de l'eau brute et de son assainissement ainsi que de la distribution de l'eau potable sur le bassin d'habitat. Dans la ville pilote de Lorient, la gestion de l'eau est prise en charge par la communauté d'agglomérations ; les services techniques de la ville assurant une mission d'études et de suivi.

## **ANNEXE 1 : (suite et fin)**

Si la distribution de l'eau potable constitue donc en France une compétence des collectivités locales, ces dernières délèguent largement la gestion de cette activité. En matière de distribution d'eau, un quart du marché seulement est géré directement par les communes ou par des établissements publics intercommunaux alors que la gestion technique des trois quarts du marché restant est assurée par trois groupes importants sur le territoire national :

| <b>Principaux opérateurs en France</b>          |   |   |
|---|---|---|
| <b>Nom des opérateurs</b>                       | <b>Nombre d'usagers desservis en 1999</b> | <b>Nombre de contrats signés avec les collectivités locales</b> |
| La Compagnie Générale des Eaux (Groupe Vivendi) | 25 millions                               | 4000  |
| La Lyonnaise des Eaux (Groupe Suez)             | 14 millions                               | 3600  |
| La Saur (Groupe Bouygues)                       | 6 millions                                | 3000  |

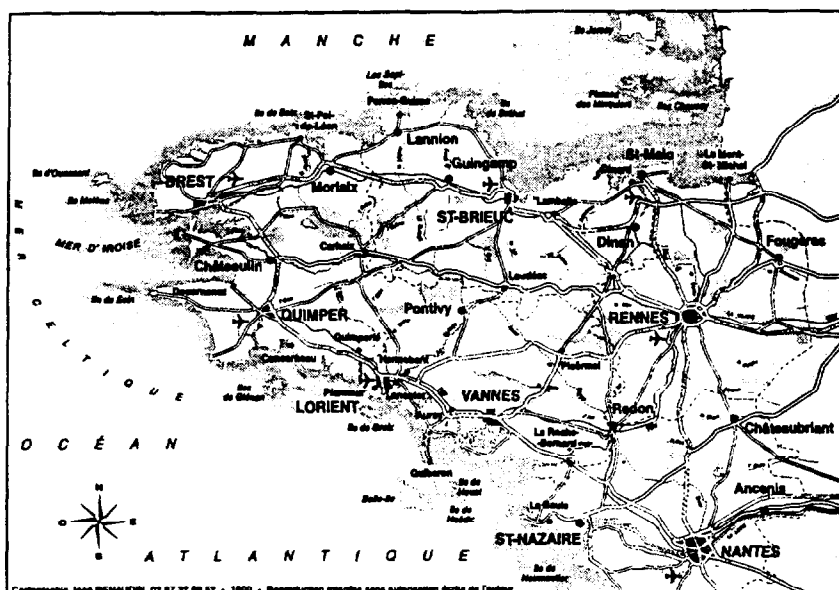
Dans la ville pilote de Lorient, la conduite des usines de traitement est réalisée contractuellement par la Compagnie Générale des Eaux.

### **La qualité de l'eau et aménagement des ressources sur le territoire national.**

Les problèmes de qualité de l'eau concernent la présence de produits polluants modifiant les milieux naturels. A terme, ces produits atteindront les nappes profondes de captage des eaux. Si les engrais agricoles entraînent une pollution de l'eau par présence de nitrates et de pesticides, les lessives et les produits phytosanitaires ont un impact toxicologique important par la présence de phosphates qui jouent un rôle majeur dans le phénomène de pollution des rivières. Mais la gestion de l'eau sur le territoire national ne concerne pas uniquement les mesures de prévention de la pollution des rivières et des nappes de captage. Le problème de l'aménagement des ressources en eau est aujourd'hui le nouvel enjeu crucial pour les années à venir. Certaines régions sont certes excédentaires mais d'autres enregistrent des déficits chroniques de captage de l'eau. Cette situation entraîne périodiquement des mesures de restrictions ou d'interdictions de l'usage de l'eau lorsqu'une période de sécheresse accentue le phénomène (par exemple interdiction de l'arrosage non agricole ou du lavage des véhicules particuliers à certaines périodes en été).

## ANNEXE 2: SITUATION GEOGRAPHIQUE, ECONOMIQUE ET SOCIO-DEMOGRAPHIQUE DE LA VILLE DE LORIENT.

### Carte de la Bretagne.



Située entre les bras du Ter, la rade et le Scorff, la ville de Lorient s'étend sur 1748 hectares. Port militaire, de pêche et de commerce mais également port de plaisance et de transport de passagers, la ville a joué la carte de la diversification de ses activités. Elle s'attache à mettre en place une stratégie globale intégrant le développement économique, la protection des ressources naturelles et le progrès social. La reconversion industrielle de Lorient s'appuie sur la haute technologie de la marine et de la D.C.N. (Direction des Constructions Navales) pour développer la construction et la réparation navale, civile et militaire. Mais la ville de Lorient cherche également à accroître son attractivité économique et touristique.

Les activités relatives à la pêche demeurent un pôle majeur de l'économie lorientaise malgré le contexte mondial de rude concurrence. Le pôle de transformation des produits de la mer rassemble différents instituts de recherche et de formation de la filière maritime.

Le port de commerce de Kergroise s'est développé pour répondre aux besoins de la filière agroalimentaire bretonne et poursuit la modernisation de ses activités. Ce port s'ouvre par ailleurs à l'accueil des navires de croisières. Infrastructures portuaires, exploitation des ressources marines, développement de technologies des matériaux, Lorient a fait le pari de la modernisation.

### **La qualité de l'environnement est une des composantes de la politique conduite par la ville de Lorient.**

Lorient est une des premières municipalités à avoir créé un poste d'Adjoint délégué à l'Environnement avec une sensibilité particulière aux problèmes de l'eau.

Le pays de Lorient est alimenté en eau par le Scorff et le Blavet, deux rivières dont la qualité de l'eau se dégrade lentement. Le Blavet atteint déjà par période la limite des 50 mg de nitrates par litre. Quant au Scorff on constate de fortes poussées de nitrates et phosphates à la période des pluies.

A terme il existe un risque : celui de manquer de réserves d'eau potabilisable. La barrière actuelle de 50 mg de nitrates par litre interdit actuellement la consommation d'eau au delà de ce seuil. Mais la réglementation européenne tend à imposer des normes plus sévères pour le traitement de l'eau.

**ANNEXE 2 (suite)****Caractéristiques socio-démographiques.**

La ville de Lorient comprend 61 777 habitants soit 26 276 ménages

| Répartition de la population par sexe | Effectifs | %    |
|---------------------------------------|-----------|------|
| Hommes                                | 28 417    | 46 % |
| Femmes                                | 33 360    | 54 % |

| Répartition de la population par âge | Effectifs | %       |
|--------------------------------------|-----------|---------|
| [0 – 15 ans[                         | 11 973    | 19,38 % |
| [15 – 25 ans[                        | 8 980     | 14,54 % |
| [25 – 40 ans[                        | 14 930    | 24,17 % |
| [40 – 60 ans[                        | 12 961    | 20,98 % |
| 60 ans et plus                       | 12 933    | 20,93 % |

**N.B. : Pour la classe d'âge des 60 ans et plus, il convient d'adopter une amplitude de classe de 30 ans.**

| Répartition de la population par catégorie professionnelle | Effectifs | %       |
|--|-----------|---------|
| <i>TOTAL population active</i>                             | 27 058    | 43,80 % |
| Agriculteurs   | 309       | 0,5 %   |
| Artisans, commerçants                                      | 1 853     | 3,0 %   |
| Cadres et prof. intellectuelles supérieures                | 2 286     | 3,7 %   |
| Professions intermédiaires                                 | 5 319     | 8,6 %   |
| Employés   | 9 761     | 15,8 %  |
| Ouvriers   | 7 290     | 11,8 %  |
| Militaires du contingent                                   | 247       | 0,4 %   |
| <i>TOTAL population non active</i>                         | 34 719    | 56,2 %  |
| Etudiants  | 5 313     | 8,6 %   |
| Retraités  | 10 564    | 17,1 %  |
| Autres sans activité professionnelle                       | 18 842    | 30,5 %  |

**Parc de logement**

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| <i>TOTAL Nombre de logements</i> | 30 016 |
| Résidences principales           | 87,5 % |
| Résidences secondaires           | 2,0 %  |
| Résidences occasionnelles        | 2,5 %  |
| Logements vacants                | 8,0 %  |

**Type de logement**

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Maison individuelle | 28,2 % |
| Immeuble collectif  | 70,3 % |
| Autre (fermes..)    | 1,5 %  |

**Statut d'occupation**

|                   |        |
|-------------------|--------|
| Propriétaire      | 26,3 % |
| Locataire         | 71,7 % |
| Logé gratuitement | 2,0 %  |

**Confort :** 93 % des logements sont équipés d'une douche ou baignoire, wc int., chauff.central.

Source : Service JFMC

ANNEXE 2 (suite et fin)

|   |
|---|
| <b>ANNEE SCOLAIRE 2000-2001</b>               |
| <b>EFFECTIFS DES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES</b> |

| <b>ETABLISSEMENTS</b>                        | <b>PUBLICS</b> | <b>PRIVES</b> | <b>TOTAL</b>  |
|--|----------------|---------------|---------------|
| <b>Enseignement Secondaire</b>               | <b>1 693</b>   | <b>644</b>    | <b>2 337</b>  |
| <b>Enseignement Technique<br/>Secondaire</b> | <b>862</b>     | <b>795</b>    | <b>1 657</b>  |
| <b>Lycée Professionnel</b>                   | <b>1 054</b>   | <b>892</b>    | <b>1 946</b>  |
| <b>Centre de Formation des<br/>Apprentis</b> | <b>550</b>     | <b>/</b>      | <b>550</b>    |
| <b>Collège d'Enseignement Général</b>        | <b>2 216</b>   | <b>1 450</b>  | <b>3 666</b>  |
| <i>Nombre de classes</i>                     | <b>98</b>      | <b>24</b>     | <b>122</b>    |
| <b>Enseignement Élémentaire</b>              | <b>2 625</b>   | <b>1 054</b>  | <b>3 679</b>  |
| <i>Nombre de classes</i>                     | <b>112</b>     | <b>45</b>     | <b>157</b>    |
| <b>Maternelles</b>                           | <b>1 989</b>   | <b>690</b>    | <b>2 679</b>  |
| <i>Nombre de classes</i>                     | <b>78</b>      | <b>24</b>     | <b>102</b>    |
| <b>DIWAN (Primaire - Maternelle)</b>         |                |               | <b>107</b>    |
| <b>École bilingue (français-breton)</b>      |                |               | <b>5</b>      |
| <i>Nombre de classes</i>                     |                |               | <b>5</b>      |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>10 989</b>  | <b>5 525</b>  | <b>16 621</b> |

Sources : Direction Générale Enseignement Jeunesse et Sports  
Ville de Lorient



## **ANNEXE 3 : L'OPERATION « ECONOMIE D'EAU » DANS LA VILLE-PILOTE DE LORIENT.**

### **Le Bassin hydrographique Loire-Bretagne.**

La Région Bretagne a des ressources limitées en eau même si, pour le moment, les rivières, les retenues, les nappes, c'est-à-dire le partage de la richesse en eau douce, permettent un approvisionnement suffisant. La Bretagne qui a fait l'inventaire de ses ressources souterraines sait qu'elle ne doit pas espérer y découvrir un trésor caché. Parce que les usages domestiques représentent les deux tiers de l'eau utilisée en Bretagne, le Ministère de l'Environnement en collaboration avec l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne et le Conseil Régional de Bretagne a proposé à Lorient de devenir ville-pilote en matière d'économies d'eau pour la Région Bretagne et le bassin hydrographique Loire-Bretagne. Cette proposition a été acceptée à l'unanimité par le Conseil municipal de Lorient en 1999.

### **Les acteurs et les partenaires de l'opération pilote pour la ville de Lorient**

| <b>Les secteurs</b>  | <b>Les acteurs</b>   |
|----------------------|--|
| <b>NATIONAL</b>      | Ministère de l'Environnement<br>Agence de l'Eau Loire-Bretagne<br>Ministère de l'Education Nationale         |
| <b>REGIONAL</b>      | Conseil Régional de Bretagne   |
| <b>DEPARTEMENTAL</b> | Conseil Général du Morbihan<br>CAPEB (Chambre des Artisans, des Professionnels et Entrepreneurs du Bâtiment) |
| <b>COMMUNAL</b>      | Mairie de Lorient<br>Associations de Consommateurs<br>La P.Q.R.  |

### **Le programme pilote à Lorient.**

Partenaire privilégié de ce programme pilote initié en 2000, la ville de Lorient s'est engagée à terme :

- à analyser sur plusieurs sites l'évolution de la consommation d'eau par les particuliers et en général par l'ensemble des consommateurs (ménages, hôpitaux, entreprises..)
- à réaliser des expérimentations de matériels économiseurs d'eau,
- à informer la population sur les possibilités de diagnostic de la consommation d'eau par les professionnels (possibilité d'aide financière au diagnostic lors de la pose de robinetterie, lave-linge ou lave-vaisselle peu gourmands en eau),
- à inciter la population à économiser l'eau dans la vie quotidienne (réduction de la facture d'eau) mais aussi à la sensibiliser à une démarche d'éco-citoyen soucieux de la protection d'une ressource naturelle.
- à informer et sensibiliser le jeune public.

Extraits de la convention « ville-pilote » éditée par l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne, la Région Bretagne et le Ministère de l'Environnement.

### **Le prix de l'eau dans la ville pilote de Lorient.**

Il est comparable à celui d'autres communes et en particulier des communes proches géographiquement.

## ANNEXE 4 : CAMPAGNE DE COMMUNICATION ANTERIEURE POUR LA VILLE DE LORIENT « LES ECONOMIES D'EAU ».

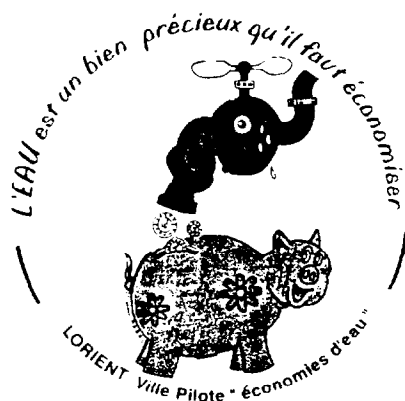
La ville de Lorient a communiqué antérieurement sur le concept de la réduction de la facture d'eau : « Faites des économies d'eau, vous économiserez de l'argent ».

La commune annonçait également sa sélection comme ville pilote pour cette opération.

Un dépliant tiré à 45 000 exemplaires a été joint aux factures d'eau mais également aux factures des loyers H.L.M. de la ville ainsi qu'à celles des loyers des principaux syndicats de Lorient. Les objectifs étaient de montrer explicitement comment les économies d'eau entraînaient une réduction sensible des montants dépensés. Ils visaient également à inciter à l'achat de matériels économiseurs d'eau. Ce dépliant a été le principal outil de communication de la Cellule Environnement des Services Techniques de la ville de Lorient. Sur le dépliant figuraient les logotypes de la ville, du Ministère de l'Environnement, de l'Agence de l'Eau de Loire-Bretagne ainsi que celui du Conseil Régional de Bretagne.

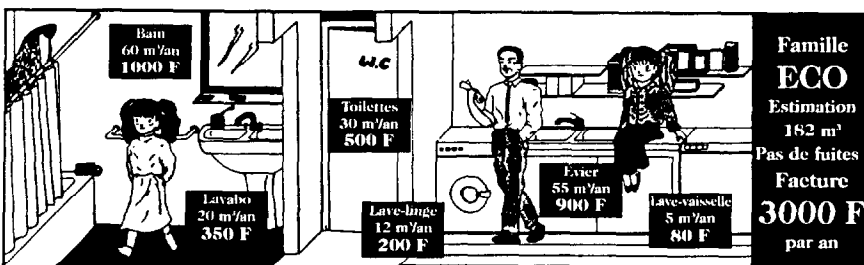
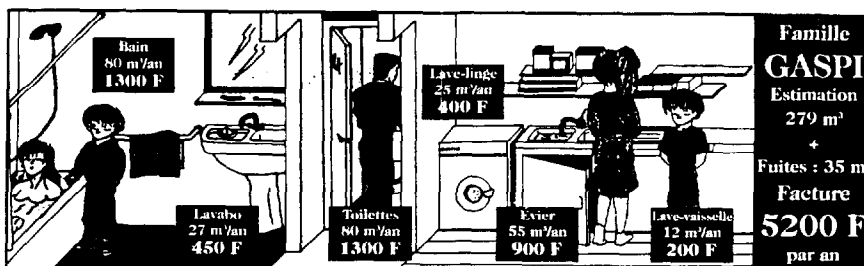
Un dossier sur cette opération est paru dans l'édition n° 3 de Contact. Cette revue est le journal d'information interne du personnel de la ville de Lorient.

### Comment réduire sa Facture d'EAU aujourd'hui ?



**LORIENT**  
Ville Pilote  
Économies d'eau

### Faire baisser sa facture d'eau : Comment devenir une famille ECO ?



**RÉSULTAT :**  
La famille Eco a économisé environ **2200 F**,  
ce qui lui a permis d'amortir rapidement les coûts de  
réparations de fuites et d'achats de matériel économique.

Source INC, 50 Millions de Consommateurs N° 283 Avril 1995.  
Dessins réalisés par Davy Chatillon - Graphisme P. Vallée.

## **ANNEXE 5 : RESULTAT DE LA PREMIERE CAMPAGNE « ECONOMIE D'EAU »**

Cette enquête a été effectuée en fin d'année 2001 auprès de 650 lorientais, hommes et femmes, âgés de 20 ans et plus, interrogés en face à face dans les rues des différents quartiers de la ville.

NR : non réponse

Nb. Obs. : nombre d'observations

Nb. Cit. : nombre de citations

### **1 - Savez-vous que la ville de Lorient fait partie du programme Ville Pilote « Economies d'Eau » ?**

|              | <b>Nb. Obs.</b> | <b>Fréquence</b> |
|--------------|-----------------|------------------|
| <b>Oui</b>   | 158             | 24,31 %          |
| <b>Non</b>   | 490             | 75,38 %          |
| <b>NR</b>    | 2               | 0,31 %           |
| <b>TOTAL</b> | <b>650</b>      | <b>100,00 %</b>  |

### **2 - Faites-vous attention à votre consommation d'eau ?**

|              | <b>Nb. Obs.</b> | <b>Fréquence</b> |
|--------------|-----------------|------------------|
| <b>Oui</b>   | 354             | 54,46 %          |
| <b>Non</b>   | 118             | 18,15 %          |
| <b>NR</b>    | 178             | 27,38 %          |
| <b>TOTAL</b> | <b>650</b>      | <b>100,00 %</b>  |

### **3 - Si oui, comment ?**

|   | <b>Nb. Cit.</b> | <b>Fréquence</b> |
|---|-----------------|------------------|
| <b>Ne pas laisser couler l'eau</b>        | 182             | 41,74 %          |
| <b>Plus de douches et moins de bains</b>  | 70              | 16,06 %          |
| <b>Equipements économiseurs d'eau (1)</b> | 50              | 11,47 %          |
| <b>Surveiller les fuites</b>              | 44              | 10,09 %          |
| <b>Peu de chasses d'eau</b>               | 20              | 4,59 %           |
| <b>Récupérer l'eau de pluie</b>           | 12              | 2,75 %           |
| <b>Prendre moins de douches</b>           | 12              | 2,75 %           |
| <b>Peu de vaisselles</b>                  | 10              | 2,29 %           |
| <b>Pas de lave-vaisselle</b>              | 8               | 1,83 %           |
| <b>Peu d'arrosage</b>                     | 8               | 1,83 %           |
| <b>Peu de machines à laver</b>            | 8               | 1,83 %           |
| <b>Réduire le débit d'eau des wc</b>      | 4               | 0,92 %           |
| <b>Récupérer les eaux usées</b>           | 4               | 0,92 %           |
| <b>Surveiller le compteur d'eau</b>       | 2               | 0,46 %           |
| <b>Eduquer les enfants</b>                | 2               | 0,46 %           |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>436</b>      | <b>100,00 %</b>  |

(1) : chasse d'eau double commande, mitigeurs, appareils électroménagers et douchettes économiques

## ANNEXE 5 (suite et fin)

### 4 - Connaissez-vous la consommation annuelle d'eau de votre foyer ?

|              | Nb. Obs.   | Fréquence       |
|--------------|------------|-----------------|
| Oui          | 230        | 35,38 %         |
| Non          | 420        | 64,62 %         |
| NR           | 0          | 0,00 %          |
| <b>TOTAL</b> | <b>650</b> | <b>100,00 %</b> |

### 5 - Si oui, quelle est votre consommation en m<sup>3</sup> ?

|                            | Nb. Obs.   | Fréquence       |
|----------------------------|------------|-----------------|
| Moins de 50 m <sup>3</sup> | 22         | 9,57 %          |
| 51 à 100 m <sup>3</sup>    | 17         | 7,39 %          |
| 101 à 150 m <sup>3</sup>   | 5          | 2,17 %          |
| 151 à 200 m <sup>3</sup>   | 0          | 0,00 %          |
| 201 à 250 m <sup>3</sup>   | 1          | 0,43 %          |
| 251 à 300 m <sup>3</sup>   | 0          | 0,00 %          |
| 301 à 350 m <sup>3</sup>   | 0          | 0,00 %          |
| 351 à 400 m <sup>3</sup>   | 0          | 0,00 %          |
| 401 à 450 m <sup>3</sup>   | 0          | 0,00 %          |
| 451 à 500 m <sup>3</sup>   | 2          | 0,87 %          |
| Plus de 500 m <sup>3</sup> | 1          | 0,43 %          |
| NR                         | 182        | 79,13 %         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>230</b> | <b>100,00 %</b> |

### 6 - Si oui, quelle est votre consommation en Euros ?

|               | Nb. Obs.   | Fréquence       |
|---------------|------------|-----------------|
| Moins de 15 € | 0          | 0,00 %          |
| 15 à 30 €     | 2          | 0,87 %          |
| 30 à 45 €     | 2          | 0,87 %          |
| 45 à 60 €     | 8          | 3,48 %          |
| 60 à 75 €     | 10         | 4,35 %          |
| 75 à 90 €     | 22         | 9,57 %          |
| 90 à 105 €    | 10         | 4,35 %          |
| 105 à 120 €   | 12         | 5,22 %          |
| 120 à 135 €   | 14         | 6,09 %          |
| 135 à 150 €   | 12         | 5,22 %          |
| 150 à 300 €   | 66         | 28,70 %         |
| Plus de 300 € | 8          | 3,48 %          |
| NR            | 64         | 27,83 %         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>230</b> | <b>100,00 %</b> |

## ANNEXE 6 : RESULTAT QUANTITATIF DE LA PREMIERE CAMPAGNE

(Février 2000-Mars 2002)

### Gain sur les consommations d'eau en m<sup>3</sup> chez les particuliers

| années | gain en m <sup>3</sup> |
|--------|------------------------|
| 1999   | 33 000 m <sup>3</sup>  |
| 2000   | 101 000 m <sup>3</sup> |
| 2001   | 140 000 m <sup>3</sup> |

**ANNEXE 7 : L'ORGANISATION DE SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE LORIENT**

| Total par secteur               | Statut            | Total Statut | Catégorie A | Catégorie B | Catégorie C |
|---------------------------------|-------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Administratif<br>(227 agents)   | T (titulaire)     | 213          | 28          | 38          | 147         |
|                                 | NT(non-titulaire) | 14           | 3           | 1           | 10          |
| Technique<br>(697 agents)       | T                 | 538          | 24          | 50          | 464         |
|                                 | NT                | 159          | 1           | 5           | 153         |
| Culturel<br>(127 agents)        | T                 | 81           | 31          | 34          | 16          |
|                                 | NT                | 46           | 10          | 32          | 4           |
| Sportif<br>(12 agents)          | T                 | 11           | 1           | 9           | 1           |
|                                 | NT                | 1            |             |             | 1           |
| Social<br>(128 agents)          | T                 | 99           | 1           | 10          | 88          |
|                                 | NT                | 29           | 3           | 3           | 23          |
| Médico-social<br>(80 agents)    | T                 | 47           | 1           | 8           | 38          |
|                                 | NT                | 33           | 4           | 8           | 21          |
| Police municipale<br>(2 agents) | T                 | 2            |             |             | 2           |
|                                 | NT                |              |             |             |             |
| Animation<br>(45 agents)        | T                 | 33           |             |             | 33          |
|                                 | NT                | 12           |             |             | 12          |
| Autres<br>(43 agents)           | T                 | 15           | 15          |             |             |
|                                 | NT                | 28           | 19          |             | 9           |
| <b>Totaux</b>                   |                   | 1361         | 141         | 198         | 1022        |
| dont titulaires                 |                   | 1039         | 101         | 149         | 789         |
| Non-titulaires                  |                   | 322          | 40          | 49          | 233         |

*Les catégories des cadres d'emplois sont au nombre de trois (A, B et C) :*

- la catégorie A regroupe les emplois de direction et de conception ;
- la catégorie B concerne les emplois d'une technicité particulière impliquant la prise de certaines responsabilités dans le cadre des directives de la catégorie supérieure ;
- la catégorie C réunit tous les emplois d'exécution.

**Organisation des Services Techniques municipaux dans la ville de Lorient.**

La Cellule Environnement est placée sous la Direction des Services Techniques de Lorient. Elle est composée d'un responsable, de 6 techniciens, de 4 gestionnaires. Les études menées par ce service concernent tous les fluides circulant dans les bâtiments de la ville de Lorient (eaux usées..) et en particulier l'alimentation en eau dans les habitations. Pour la distribution en eau potable, cette cellule assure également le suivi des consommations. Fin 1999, un technicien animateur a été recruté dans le cadre de l'opération « Economies d'eau ».

## **ANNEXE 8 : COMPLEMENTS DE TARIFS POUR LES MEDIAS LOCAUX.**

### **1 - Affichage**

**Affichage 4x3** – Ville de Lorient – 25 panneaux/7jours : 80 €/panneaux.

**Affichage Abribus** – Ville de Lorient – 30 faces/7jours – 40 €/face.

**Affichettes** : format : 40 x 60 cm – papier : 115g/m2, Couché Moderne Brillant – impression en quadrichromie.

| Nombre d'exemplaires | Le premier mille | Le mille en plus |
|----------------------|------------------|------------------|
| Prix                 | 500 €            | 100 €            |

### **2 - Radios locales**

#### **Radio Méduse - généraliste**

Radio associative

Zone de diffusion - Lorient

Tarif moyen - 1 semaine - 36 spots de 30 secondes - en floating time – 60 €.

#### **Radio Soleil FM - généraliste**

Radio commerciale indépendante

Zone de diffusion - Grand Lorient (Lorient - Auray - Quimperlé)

Tarif moyen des 30 secondes : 10 €

#### **Europe 2 - Nostalgie - NRJ**

Tarif moyen des 30 secondes : 80 €