

Euromountains.net

Projet INTERREG III C

Thème 1 : l'aménagement durable du territoire et
l'amélioration des services en montagne
*Rapport de synthèses: méthodologie et résultats de
l'analyse conduit dans les régions de partenaires*



Chargée de projet : Elena DI BELLA, Province de Turin

Coordinateur du groupe consultatif : Giovanni BORGARELLO, *Consorzio Pracatinat*

Date: Mai 2006

Document final, traduit de la version italienne

Chargée de projet : Elena DI BELLA, Province de Turin

Coordinateur du groupe consultatif : Giovanni BORGARELLO, *Consorzio Pracatinat*

Membres du Groupe consultatif du *Consorzio Pracatinat* et auteurs du rapport :

Francesco AGLI
Giovanni BORGARELLO
Chiara CASTIGLIONI
Marta PARODI
Giorgio SALZA

Partenaires du projet :

Province de Turin
Province de Trente
Région du val d'Aoste
Région Lombardie – IREALP
Députation provinciale de Cordoue
Députation provinciale de Palencia
Comtés de Télémark, Oppland, Buskerud, Sogn og Fjordane
Région des Highlands
Région d'Alto Tamega
Région Rhône-Alpes

Table de matières

1. INTRODUCTION	5
1.1. <i>La finalité du projet Interreg III C Euromountain.net</i>	5
1.2. <i>Le partenariat</i>	5
1.3 <i>Les objectifs de l'étude sur les services et leur pérennisation en zone de montagne</i>	5
1.4. <i>Méthodologie et principales étapes d'étude du Thème 1</i>	5
1.5. <i>Produits de l'étude du Thème 1</i>	6
METHODOLOGIE D'ETUDE (« GUIDE D'ETUDE COMMUN »)	7
2. CONSTRUIRE UNE VISION DE REFERENCE PARTAGEE - DEFINITIONS	7
2.1. <i>–Qu'entend-on par « zone de montagne » et « système local territorial » (SLoT) ?</i>	7
2.2 – <i>Qu'entend-on par « qualité » ?</i>	8
2.3. – <i>Qu'entend-on par « durabilité » ?</i>	9
2.4 - <i>Qu'entend-on par « service public » ?</i>	10
3. LA QUALITE DES SERVICES EN MONTAGNE : UNE CONCEPTION DE LA QUALITE COÏNCIDANT AVEC L'IDEE DE DURABILITE - REFERENTIEL DE MACRO-INDICATEURS.....	11
3.1. <i>Définition du macro-indicateur « Territorialité »</i>	12
3.2. <i>Définition du macro-indicateur « Intégration »</i>	13
3.3. <i>Définition du macro-indicateur « rapport coût/efficacité »</i>	13
3.4. <i>Définition du macro-indicateur « Proximité/accessibilité »</i>	14
3.5. <i>Définition du macro-indicateur « Innovation »</i>	15
3.6. <i>Définition du macro-indicateur « Durabilité »</i>	16
4. DESCRIPTION DES SERVICES ETUDIES.....	17
5. LES ZONES D'ETUDE	17
5.1. <i>Comparaison des zones d'étude : les montagnes</i>	18
ANALYSE SYNTHETIQUE AU TRAVERS DES MACRO-INDICATEURS	19
6. DES MACRO-INDICATEURS AUX REFERENTIELS D'INDICATEURS LOCAUX DE QUALITE	19
6.1. <i>La problématique de la comparabilité des études locales</i>	19
6.3. <i>Processus comparatif</i>	19
7. COMPARAISON SYNTHETIQUE BASEE SUR L'ANALYSE DES TABLEAUX	20
8. COMPARAISON A TRAVERS LES MACRO-INDICATEURS	21
8.1. <i>Les services en zone de montagne et leur accessibilité – proximité/accessibilité</i>	21
8.2. <i>Services en zone de montagne et Innovation</i>	24
8.3. <i>Services en zone de montagne et territorialité</i>	30
8.4. <i>Services en zone de montagne et pérennité (durabilité dans le temps)</i>	34
CONCLUSIONS	38
9. LES BONNES PRATIQUES	38
10. LES POINTS NEGATIFS ET QUELQUES PISTES POUR Y REMEDIER.....	40
11. CONCLUSION : QUELQUES REMARQUES SUR LA RELATION ENTRE SERVICES ET DEVELOPPEMENT LOCAL DURABLE	42
12. PROPOSITIONS POUR L'AVENIR	43
BIBLIOGRAPHIE	44
ANNEX 1: EXAMPLE OF A SERVICE SYSTEM TABLE BY HIGHLANDS	46
ANNEXE 2: COMPARAISON DES REGIONS ETUDIEES	49
ANNEXE 3: COMPARAISON DES RESULTATS DE L'ETUDE LOCALE – LES TABLEAUX ANALYTIQUES EVALUATIONS SYNTHETIQUES.....	53

GOOD PRACTICE	PAGE
Traitement des eaux usées (Province autonome de Trente, Italie)	12
Association de promotion du tourisme (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	13
Transports publics extra-urbains (province de Trente, Italie)	15
Services « porte-à-porte » (Province autonome de Trente, Italie)	15
Connexions – Fourniture de systèmes de services informatiques Fujitsu aux administrations et services publics des Highlands (Highlands, Ecosse)	15
Ecomusée de Vanoi (Province autonome de Trente, Italie)	16
Gestion du foncier à Val Pellice (province de Turin, Italie)	16
Intercommunale de distribution de l'eau (Alto-Tamega, Portugal)	16
Pour l'intégration de la personne gravement handicapée (province de Turin, Italie)	23
Je passe vous prendre chez vous (province de Turin, Italie)	24
Transport à la demande (Castilla y León, Espagne)	24
Groupe de travail « mobilité et transport », Communauté de communes du Pays d'Urfé (Rhône-Alpes, France)	26
Liaisons sans fil (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	27
Association d'Animation du Beaufortain, (Rhône-Alpes, France)	27
Promotion et réactivation des services plurifonctionnels dans les zones rurales de la Sierra Morena (Cordoue, Espagne)	28
ICE FACTOR – Projets de réhabilitation et de promotion du paysage industriel (Conseil des Highlands, Ecosse)	30
Réseau des bibliothèques (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	31
Secours alpin (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	31
Réseau des bibliothèques Centro rete (province de Turin, Italie)	32
Assistance aux nouveaux-nés et à leur famille (province de Turin, Italie)	32
Développement durable d'une petite Communauté de montagne (Val d'Aoste, Italie)	34
PRACATINAT : Education et formation à l'environnement et à la durabilité, projets de développement local (province de Turin, Italie)	35
Séniorie d'Angrogna (province de Turin, Italie)	35
Parcours d'aide au diagnostic thérapeutique – PDTA (province de Turin, Italie)	36

1. Introduction

1.1. La finalité du projet Interreg III C Euromontains.net

Le projet Euromontains.net vise, sur base de l'expérience de ses partenaires, à identifier des modèles explicitant la gestion des zones de montagnes ainsi que des facteurs de réussite transférables en matière de coopération entre secteurs (et en particulier des partenariats privés-publics). Ces modèles alimenteront la gamme des outils territoriaux disponibles et contribueront ainsi au développement durable des zones de montagne et/ou à l'endigement de leur dépeuplement.

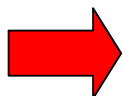
Le projet Euromontains.net aborde trois thèmes, dont le présent rapport aborde le premier :

- 1/ L'amélioration des services en zone de montagne
- 2/ Le rôles des autorités territoriales dans le développement et la promotion des ressources et des produits de montagne de qualité ;
- 3/ La défense et la gestion des zones rurales, paysages et ressources naturelles fragiles en montagne.

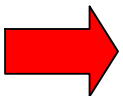
1.2. Le partenariat

Les partenaires de la présente étude sont les provinces de Turin et de Trente et les Régions du val D'Aoste et de Lombardie en Italie, les Députations provinciales de Cordoue et de Palencia en Espagne, les quatre Comtés de Têlémarm, Oppland, Buskerud et Sogn og Fjordane en Norvège, la Région des Highlands en Ecosse, la Région d'Alto Tamega au Portugal et la Région Rhône-Alpes en France.

1.3 Les objectifs de l'étude sur les services et leur pérennisation en zone de montagne



Recherche d'indicateurs qualitatifs décrivant la qualité des services en zone de montagne, soulignant les spécificités qui distinguent les zones de montagne des zones de plaine ou urbaines et facilitant la comparaison entre zones de montagne ;



Identification de points négatifs, de bonnes pratiques et de leurs facteurs de réussite ainsi que de stratégies novatrices de gestion des services publics.

Etant donné que le champ des services est trop étendu pour être abordé dans sa totalité, le Groupe de travail a choisi d'identifier trois filières de services à examiner dans le cadre de l'étude :



La filière des services d'infrastructure ;



La filière des services culturels et récréatifs ;



La filière des services sanitaires et sociaux.

Les critères qui ont présidé à cette sélection sont :

1. L'emprise particulière de ces filières sur les schémas territoriaux de montagne ;
2. L'intérêt considérable que les représentants des collectivités locales participant au projet portent à ces matières.

1.4. Méthodologie et principales étapes d'étude du Thème 1

Outre la mission de coordination générale du projet confiée à Euromontana, chaque thème d'étude a son propre coordinateur scientifique. Pour le Thème 1, c'est la province italienne de Turin qui a assumé ce rôle de chef de file. L'étude en tant que telle a été menée par le groupe consultatif *Consorzio Pracatinat*, ci-après dénommé « coordinateur scientifique » ou « groupe de la province de Turin ». Outre son coordinateur, Giovanni BORGARELLO, il se composait de Francesco AGLI, Chiara CASTIGLIONI, Marta PARODI et Giorgio SALZA.

Les recherches sur le thème se sont déroulées de fin 2004 à début 2006 selon une approche à la fois pratique et théorique et ont constitué une véritable expérience d'apprentissage pour les partenaires. Les principales étapes de la procédure ont été :

- élaboration de définitions communes ;
- sélection des zones d'étude ;
- choix des services à étudier ;
- première description des filières de services à étudier dans les zones sélectionnées sur base d'un tableau proposé par le groupe de la province de Turin ;
- choix de macro-indicateurs communs ;
- première définition des référentiels d'indicateurs devant servir à la description des services et de leur mise en œuvre dans les zones d'étude. Echange d'expériences sur les indicateurs et vérification de leur validité (par des *Panels de consultation* d'acteurs locaux) ;
- comparaison des premiers résultats des études locales lors d'un atelier organisé à Turin le 11 avril 2005 ;
- visites d'étude à Pinerolese, dans le Piémont, en val d'Aoste et à Palencia (pour consulter les rapports : www.euromountains.net) ;
- rédaction des rapports d'études locales ;
- analyse comparative réalisée par le coordinateur scientifique et rédaction du rapport comparatif ;
- séminaire thématique à Palencia (Espagne), du 14 au 17 juin 2005 ;
- nouvelle collecte de bonnes pratiques et suggestions ;
- rédaction du rapport et des recommandations finaux.

1.5. Produits de l'étude du Thème 1

- Rapport de synthèse et ses annexes (disponible en français et en anglais) ;
- Rapports d'études locales (disponibles sur www.euromountains.net);
- Rapports des visites d'étude (disponibles sur www.euromountains.net);
- Conférence finale de Palencia, Espagne, du 14 au 17 juin 2005.

Méthodologie d'étude (« Guide d'étude commun »)

2. Construire une vision de référence partagée - définitions

Elaborer un référentiel d'indicateurs qualitatifs exige tout d'abord d'adopter une vision commune. Il aurait été impossible de mener des recherches avec 12 partenaires issus de 12 zones différentes par bien des aspects (institutionnels, réglementaires, socioéconomiques, géographiques, culturels, etc.) sans s'accorder au moins sur quelques concepts essentiels. Les partenaires ont en particulier dû expliciter et comparer leurs définitions d'expressions et de termes tels que « zone de montagne », « service public », « durabilité » et « qualité ».

2.1. –Qu'entend-on par « zone de montagne » et « système local territorial » (SLoT) ?

Les zones de montagne se caractérisent par des critères de géographie physique, tels que l'altitude et le gradient de pente, des critères écologiques, tels que le caractère plus ou moins sauvage de la faune et de la flore et un taux plus ou moins important de zones protégées, et des critères socioéconomiques et culturels, tels qu'une faible densité de population, un habitat clairsemé ou un profil de développement agricole spécifique. Sur ces critères viennent se greffer le développement industriel forcené, au cours du 20^e siècle, de vallées aujourd'hui en crise, et, plus récemment, le développement des secteurs du tourisme et des loisirs.

Les zones de montagne sont tellement diverses qu'en anglais, les scientifiques parlent non de « la montagne » mais bien « des montagnes ». Même le projet INTERREG III C Euromountains.net se caractérise par des réalités très contrastées, comme l'ont montré les descriptifs des zones d'étude figurant dans les rapports locaux. Malgré ce constat, les partenaires ont conclu que les points communs étaient suffisamment nombreux pour postuler la nécessité d'identifier des politiques cohérentes et organiques.

Les spécialistes Debarbieux et Batzing relèvent que, pour étudier les services en zone de montagne ainsi que leur qualité et leur impact sur la durabilité d'ensemble des territoires en question, il n'est pas logique de séparer la montagne de la plaine ou du piedmont auxquels elle s'intègre via des réseaux de relations et d'échanges : filières de santé, écoles, transports, banques, systèmes financiers et productifs, etc. Il convient donc de tracer des unités territoriales intégrées, aux frontières identifiables, se prêtant à l'observation, qu'ils baptisent « Systèmes locaux territoriaux » (de l'italien *Sistemi Locali Territoriali* ou « SLoT »).

A plusieurs reprises, le présent rapport renvoie à la notion complexe de « territoire ». De Matteis et d'autres parlent d'unités de « **systèmes locaux territoriaux** » réunissant un réseau d'acteurs concernés qui élaborent et mettent en œuvre ensemble des projets communs visant à la bonne exploitation d'éléments spécifiques de l'environnement. L'indicateur de référence est l'existence même d'institutions et de projets visant au développement et à la promotion d'un territoire au travers d'initiatives et d'entreprises capables d'apporter une « valeur ajoutée territoriale ». [C. Rossignolo & C. S. Imarisio, 2003].

Tout Système local territorial (SLoT) inclut les éléments suivants [G. Dematteis, 2005] :

- 1) **réseau d'acteurs locaux** – réseau d'interactions entre acteurs (individuels et collectifs, publics et privés, locaux et régionaux) inscrits dans un territoire local (ou terroir), où le terme « local » signifie une échelle géographique permettant les interactions typiques de la proximité physique : relations directes « en personne », confiance, réciprocité, etc. Ce concept est à rapprocher de celui de « réseaux sociaux » issus de l'anthropologie et de la sociologie ;
- 2) **cadre de vie** – une série de traits spécifiques à un contexte local dans lequel fonctionne un réseau de sujets locaux. Les « ressources potentielles » d'un territoire sont les conditions physiques et socioculturelles apparues au fil du temps, principalement sous l'impulsion des projets locaux communs ;
- 3) les interactions cognitives et matérielles **entre réseau d'acteurs, cadre de vie et écosystème locaux** ;
- 4) les **relations interactives** entre le réseau local et les **réseaux supra-locaux** (régional, national, européen, mondial).

Le concept de territoire diffère d'autres catégories proches telles que les régions homogènes et fonctionnelles, les systèmes urbains, les clusters – districts industriels et autres grappes –, etc. « De fait, l'objet du modèle n'est pas d'identifier un système territorial déjà existant et fonctionnel en tant qu'acteur territorial collectif, mais bien de découvrir une série de traces ou d'indices (comportements, expériences

passées) et de pré-requis subjectifs et objectifs qui, sous l'impulsion des stimuli et interventions d'orientation appropriées, rendent possible, voire probable, l'émergence d'un système territorial qui fonctionne sur le modèle du SLoT, c'est-à-dire d'un système capable, en d'autres termes, de contribuer en tant que tel à l'émergence d'objectifs de développement durable... » [G. Dematteis, 2005]. Comme nous le constatons, les concepts de représentation de soi et d'auto-planification sont fondamentaux en ce qu'ils sont porteurs de définitions hautement dynamiques des concepts de territoire et de durabilité.

Les SLoT sont généralement des régions de taille intermédiaire correspondant au niveau NUTS 3 ou inférieur de la Nomenclature européenne des unités territoriales statistiques (par exemple aux territoires des Communautés de montagne). Il n'est pas étonnant que ces SLoT correspondent aussi aux villes moyennes.

2.2 – Qu'entend-on par « qualité » ?

Le concept de « qualité », tel qu'utilisé dans la présente étude, renvoie non pas à une définition objective et absolue mais bien à un paradigme sociocritique et dialogique selon lequel il convient de définir la qualité au cas par cas au regard de concepts et de valeurs épistémologiques précis que les personnes qui interviennent dans un contexte particulier s'accordent pour utiliser.

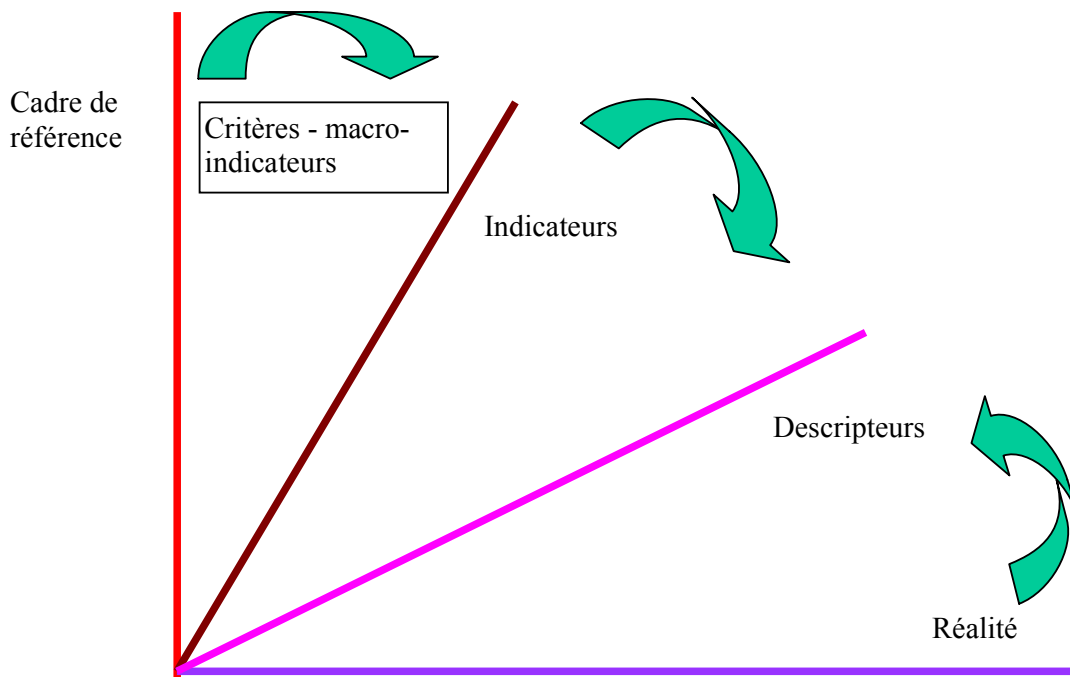
L'évaluation de la qualité des services, des projets et des produits est devenue une nécessité dans notre société, à la fois dans une perspective de marché – qui s'en sert comme instrument de pénétration des marchés – et du point de vue du citoyen – qui veut que le système entérine ses choix. Toutefois, une bonne part des idées et des valeurs sur lesquelles se fonde cette évaluation – satisfaction du client, reproductibilité du service, productivité – diffère de (voire contredisent) celles que l'on rencontre habituellement dans les processus éducatifs et en particulier dans ceux qui caractérisent l'éducation à l'environnement – qui se concentrent davantage sur les principes de complexité, de diversité et d'incertitude phénoménologiques. Toutefois, l'évaluation, comprise comme la documentation et l'analyse d'un processus, constitue un élément essentiel de tout phénomène complexe qui, du fait même de son imprévisibilité, doit faire l'objet d'un suivi continu. Il faut dès lors s'accorder sur une approche de l'évaluation et un ensemble de procédures propres à attester la qualité sans remettre en cause la diversité et l'incertitude.

Pour que la démarche d'évaluation soit consensuelle et les critères d'évaluation convenus, il faut partir d'une vision du monde, de valeurs qui, implicitement ou explicitement, cadrent la définition de la qualité tant des processus que des résultats, c'est-à-dire de valeurs – et de faits et jugements de valeur – mises en œuvre dans le processus de création et non l'inverse.

Par conséquent, l'évaluation n'est possible que si et seulement s'il existe un cadre de référence commun et convenu énumérant certaines visions inspirées de valeurs partagées sur base desquelles sont identifiés des critères, c'est-à-dire des énoncés qui aident à traduire les valeurs en choix.

Pour assurer la transition de cette approche conceptuelle vers une démarche plus pratique, il est nécessaire de formuler des critères sous forme d'INDICATEURS. Ces derniers ne se présentent pas sous la forme de chiffres ou de mesures : il s'agit davantage de la transposition de critères en descriptions plus précises, mêmes si elles restent générales. Ces indicateurs peuvent à leur tour être exprimés et caractérisés pour devenir des DESCRIPTEURS, c'est-à-dire des éléments observables.

Le schéma ci-dessous illustre la transition entre une idée abstraite de la qualité et une description qui se rapproche progressivement de la multiplicité et de la diversité des actions réellement mise en œuvre.



Ainsi, le référentiel d'indicateurs se construit sur la participation des acteurs du projet et sur un travail focalisé sur le territoire ; l'ensemble des critères et des indicateurs fournit un cadre certes général mais assez concret, auxquels tous les acteurs peuvent se référer pour évaluer leur travail. Par contre, les descripteurs doivent être définis aussi précisément que possible à l'échelle locale et rencontrer les impératifs de qualité et de développement local.

2.3. – Qu'entend-on par « durabilité » ?

Au-delà des définitions institutionnelles et de l'usage répandu de ce terme dans nombre de langages techniques, le concept de durabilité en lui-même est ambigu. Au fil de sa courte histoire, il s'est tellement galvaudé que son utilisation et son application dans des contextes très différents, voire contradictoires, a débouché sur de nombreux malentendus. De la même manière qu'il était nécessaire de s'accorder sur une représentation commune des services pour approfondir nos travaux, il fallait aussi arriver à un usage consensuel et surtout précis du terme « durabilité ».

Cette recherche nous a tout d'abord amenés à nous accorder sur le concept français et francophone de « durabilité » afin de circonscrire linguistiquement le terme et de transformer en atout l'obstacle potentiel que représente la nécessité de le traduire (en anglais, italien, espagnol) et, avec lui, son champ sémantique, c'est-à-dire une partie de son sens en fonction du champ potentiel d'applicabilité du concept qu'il recouvre.

Nous avons en outre interprété la durabilité en fonction d'un référentiel d'indicateurs de qualité des services élaboré et validé ensemble. En d'autres termes, nous nous sommes posé les questions suivantes : les avantages que tire la communauté locale de l'existence d'un service donné sont-ils « durables » ? Ou encore toutes les conditions de fourniture de ce service (gestion, finance, enracinement dans le terroir, intégration à d'autres services, innovation, etc.) sont-elles rencontrées de telle manière que les avantages en sont durables selon une perspective temporelle, c'est-à-dire pérennes ?

Ainsi, le terme « durable » est considéré ici indépendamment de toute dimension temporelle et prend une signification organisationnelle ou sociologique.

Le Groupe de travail a choisi de recourir à un concept impliquant l'idée de complétude et d'assise du référentiel d'indicateurs de qualité des services (*Sistema di Indicatori di Qualità* ou SIQ), c'est-à-dire que la durabilité doit s'inscrire dans une perspective de territoire, d'intégration, d'accessibilité, etc. En fin de compte, le système de qualité définit la durabilité et cette dernière en est l'une des composantes. En ce sens, la toile de fond culturelle sur laquelle s'inscrit notre définition renvoie essentiellement au troisième signifié évoqué ci-dessus, c'est-à-dire en tant que capacité pour l'avenir ou que facteur historique fixé ainsi que

d'aptitude d'un système territorial à comprendre les besoins en termes de gouvernance générés par les interactions entre, d'une part la multiplicité de besoins spécifiques et locaux et, d'autre part, les impératifs de l'intérêt général, et à les rencontrer au travers d'un éventail de services appropriés et pérennes.

Il convient enfin de distinguer notre concept d'une approche superficielle de la durabilité financière et économique. S'il est évident que cette composante intervient, elle aussi, dans l'interprétation que nous donnons de la durabilité, elle est surtout prégnante du point de vue de la pérennité de l'appui (non pas seulement économique et financier) aux projets que sous-tendent les services. Au contraire du concept de développement durable, celui de société durable traduit un intérêt pour le bien public et commun. Ce dernier implique de s'attarder sur la pérennité des actions, sur le dimensionnement approprié des services et sur l'aspiration de territoires apparemment marginaux à voir reconnu leur rôle bénéfique pour le plus grand nombre (la relation entre local et global). De ce point de vue, le développement durable qualifie par exemple une situation (juridique et commerciale en plus d'être sociale et politique) où les grands prestataires de services (par exemple les infrastructures et réseaux de communication) sont tenus de respecter les spécificités – et les coûts supplémentaires – des zones moins densément peuplées ou accessibles et d'en tenir compte dans la rédaction des contrats de services entre prestataires et autorités régionales ou nationales.

2.4 - Qu'entend-on par « service public » ?

Si l'expression « service public » est monnaie courante dans certains pays (France, Italie, etc.), elle n'est pas largement répandue dans tous les pays qui ont participé au projet. Selon les contextes, elle est susceptible de renvoyer au fait qu'un service est mis à la disposition de l'ensemble de la population ou qu'il remplit une mission d'intérêt général et/ou au statut qui régit l'organisme qui en assure la fourniture. En d'autres termes, il règne une certaine confusion entre « service public » et « secteur public ».

L'Union européenne utilise pour sa part le concept de « **service d'intérêt économique général** » tel que défini à l'article 16 du Traité d'Amsterdam¹.

Les « **services d'intérêt général** » garantissent la satisfaction des besoins essentiels des citoyens lorsque le marché seul n'est pas en mesure de les rencontrer. Cette notion recouvre les services marchands et non marchands que les pouvoirs publics considèrent comme étant d'intérêt général et donc soumis aux obligations spécifiques applicables aux services publics².

De même, la notion de « **service universel** » est d'usage au sein de l'Union européenne ; elle est issue d'une philosophie plus libérale que le concept de « service public ». Elle renvoie en effet à « un ensemble de service de qualité donnée accessibles à tous les consommateurs pour un coût raisonnable compte tenu des contextes nationaux spécifiques ». Elle est considérée comme un statut de transition vers la libéralisation.

Quoi qu'il en soit, le principe coulé en droit européen (voir le Livre vert sur les services d'intérêt général, CEE, mai 2003) est le suivant : les Etats membres sont tenus d'intervenir lorsqu'ils constatent que le marché est incapable, à lui seul, de garantir la fourniture d'un service universel. Cette intervention doit être objective, transparente, proportionnée et non discriminatoire. Elle doit éviter ou minimiser toute perturbation (le service doit être fourni de la manière la plus économique possible).

Le Livre vert prévoit la possibilité d'un traitement particulier des « régions en retard de développement et à faible densité de population » mais aucune réglementation spécifique n'est prévue, pas plus que ne sont caractérisés les risques de perturbation des marchés. Le Livre vert reconnaît également que « [u]n recours plus large à des échanges sur les meilleures pratiques et expériences impliquant non seulement des instances de régulation mais également d'autres parties prenantes pourrait s'avérer également utile ».

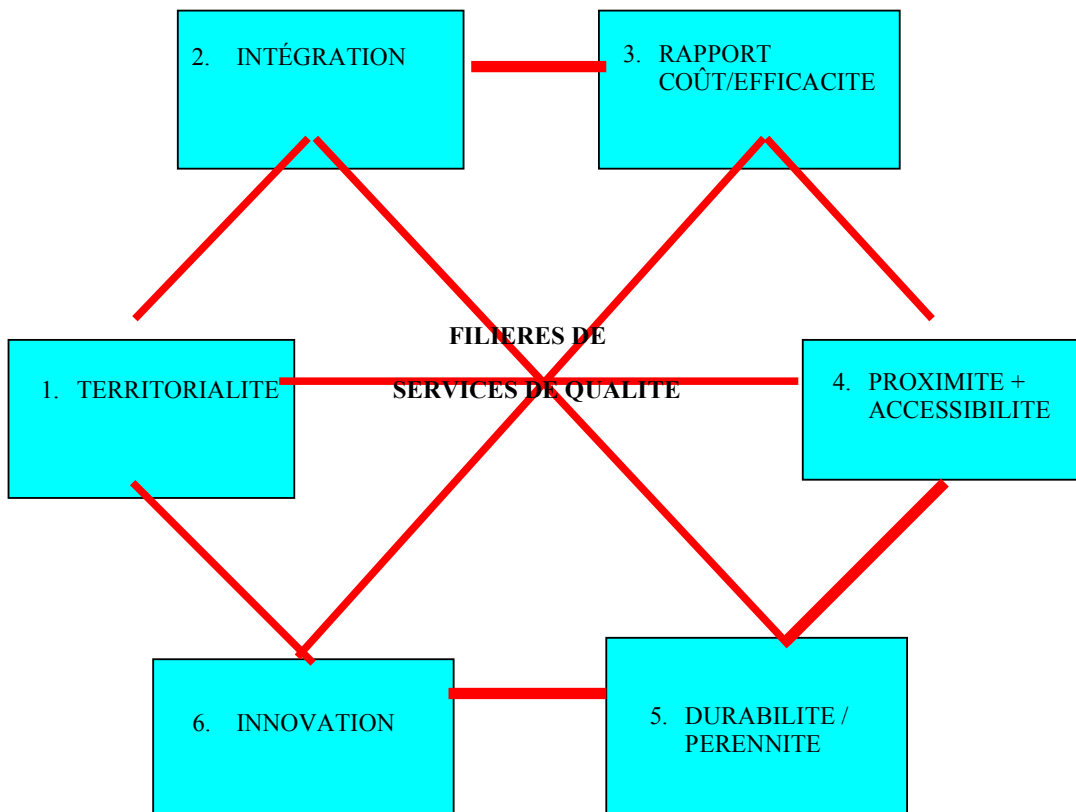
¹ « ...eu égard à la place qu'occupent les services d'intérêt économique général en tant que services auxquels tous dans l'Union attribuent une valeur ainsi qu'au rôle qu'ils jouent dans la promotion de la cohésion sociale et territoriale, la Communauté et ses Etats membres, chacun dans les limites de leurs compétences respectives et dans les limites du champ d'application du présent Traité, veillent à ce que ces services fonctionnent sur la base de principes et dans des conditions [...] qui leur permettent d'accomplir leurs missions. » Article 16, Traité d'Amsterdam.

² Obligation de service public : elle définit les obligations spécifiques que les pouvoirs publics imposent à un prestataire de service afin de garantir la réalisation de certains objectifs d'intérêt public.

3. La qualité des services en montagne : une conception de la qualité coïncidant avec l'idée de durabilité - Référentiel de macro-indicateurs

Ensemble, les partenaires ont identifié quelques critères intégrés essentiels à la définition de la qualité des services en montagne. Ces six critères, que nous avons baptisés macro-indicateurs, peuvent également servir à la définition de la durabilité dans le cas des zones de montagne. En d'autres termes, dans l'esprit des partenaires du projet, les concepts de qualité et de durabilité coïncident.

Schéma : Critères définissant la qualité des filières de services en zone de montagne



S'il a paru envisageable, dans un premier temps, de dégager un consensus sur les macro-indicateurs en analysant les diverses propositions des partenaires pour les synthétiser et privilégier ensuite ceux qui semblaient le plus consensuels, il a bien fallu, en cours de route – étant donné les différences constatées non seulement entre les services en tant que tels mais aussi entre les sources d'information et les méthodes de traitement des données, et du fait aussi des délais différents de transmission des informations par les partenaires – se contenter de formuler quelques observations.

Ceci dit, la décision de compiler un nouveau référentiel d'indicateurs nous a tout de même permis d'inventorier les différences inévitablement rencontrées dans la comparaison des territoires et d'en tenir compte. L'utilisation des macro-indicateurs en tant que référence principale de travail nous a permis de définir un contexte basé sur des significés partagés et autorisant la comparaison des données hétérogènes obtenues pour ensuite redéfinir les éléments de référence communs et enfin le rendu sous divers formats de toute la complexité de la situation.

Les partenaires ont été invités à positionner les macro-indicateurs qu'ils utiliseraient ultérieurement sur le modèle intégrant les filières de services d'une part et les macro-indicateurs d'autre part afin que le cadre complexe des indicateurs utilisés à ces deux niveaux fournissent un référentiel partagé par l'ensemble du Groupe de travail.

3.1. Définition du macro-indicateur « Territorialité »

Par « territorialité », nous entendons l'adaptabilité d'un service donné à une situation, à des spécificités et à des ressources locales ainsi qu'à leur développement.

La « territorialité » se caractérise par :

- La capacité de l'approche de projet d'un territoire de montagne et de ses acteurs à mettre sur pied un service, à organiser des programmes communs et à trouver des solutions novatrices adaptées au cadre de vie ;
- L'engagement local dans le projet et sa réalisation et le nombre de ressources locales (financières, politiques, administratives, techniques, etc.) qui se sont unies dans ce dessein ;
- La capacité à mobiliser les acteurs locaux autour du projet et la constitution d'alliances locales, c'est-à-dire de réseaux d'acteurs capables de se consacrer au projet et à sa mise en œuvre. L'identification de processus de gouvernance s'inscrivant dans la dynamique décisionnelle du système local est étroitement liée à ce concept ;
- La capacité d'intervention décisionnelle à divers niveaux administratifs dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet. Ce processus requiert un équilibre entre demandes et finalités aux échelons local et supérieurs ;
- La capacité à identifier les ressources locales porteuses de création de services porteurs d'activation du potentiel du territoire ;
- La capacité de promotion des ressources locales pour en faire le tremplin d'un nouveau développement local.

En bref :

- Capacité de projet ;
- Capacité de mobilisation ou d'appropriation de la conception et de la réalisation du projet ;
- Capacité à créer de la valeur ajoutée territoriale.

Le concept de territorialité est particulièrement prégnant si l'on songe à son application dans des contextes – tels que les zones de montagne – caractérisés par une grande complexité et une fragilité intrinsèque. Il semble que les politiques et le développement local ont longtemps ignoré la spécificité propre à chaque zone de montagne. Toutefois, l'émergence récente de nouvelles visions locales et l'engagement accru des communautés dans les choix de développement social, économique et culturel ont souvent permis d'orienter le changement vers des choix intelligents³.

La territorialité est étroitement liée à la capacité d'intégration, d'innovation (technologique, organisationnelle, méthodologique, culturelle) et débouche, grâce à une gestion et une exploitation optimale des ressources, sur des solutions appropriées et parfois durables.

Exemple : Traitement des eaux usées (Province autonome de Trente, Italie)

Le traitement des eaux usées est assuré directement par la province de Trente. Ces vingt dernières années, on est passé d'une gestion opérationnelle en régie (c'est-à-dire assurée par le personnel de la province elle-même), en vigueur au début des années 80 pour la dizaine de stations d'épuration, à une approche plus complexe qui passe désormais par la mise en synergie de sociétés privées avec le « Bureau de gestion » du Service provincial des travaux sanitaires en tant que centre public de gestion et de contrôle général.

Le service couvre actuellement 90 % de la population de la province et on devrait atteindre 93 % d'ici quelques années. Le reste de la population – là où les impératifs de respect de l'environnement n'imposent pas d'autre solution – continue d'utiliser des fosses septiques (solution technologique plus simple privilégiée dans les bassins dont la population ne dépasse pas 2 000 habitants).

La gestion centralisée de toutes les stations d'épuration constitue la meilleure solution à l'échelle provinciale eu égard aux ressources techniques et humaines. L'administration centrale par la province garantit l'uniformité des normes sur tout le territoire. Les systèmes d'épuration installés prévoient des souplesses d'alimentation électrique afin de tenir compte de la typicité des zones de montagnes – phénomènes naturels saisonniers, activité touristique cyclique, etc. Etant donné que les stations d'épuration sont situées en zone de montagne, les coûts unitaires sont plus élevés du fait de caractéristiques technologiques (échelle économique et densité), du choix de maintenir une capacité de traitement élevée et pour des raisons environnementales.

³ Vincenti Diamantini, *Le Alpi. Immagini e percorsi di un territorio in trasformazione*, Temi Editrice, 1999.

3.2. Définition du macro-indicateur « Intégration »

Travailler :

- Sur des projets différents ;
- Avec des acteurs sous statuts différents : pouvoirs publics, secteurs public et privé ;
- Sur des services similaires ;
- Sur des services différents ;
- Dans des secteurs différents ;
- Sur des missions et des compétences différentes.

L'intégration est étroitement liée à la participation et par conséquent à la territorialité au-delà de l'innovation (organisationnelle, méthodologique et culturelle, voire technologique)

Exemple : Association de promotion du tourisme (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)

L'Association procède du constat de la nécessité de disposer d'un organe de gestion de la promotion du tourisme dans l'ensemble de la vallée permettant à divers opérateurs de mutualiser certaines opérations, en particulier sur le plan du marketing. La taille importante l'Association (qui compte quelque 300 membres) est le signe indubitable du bon fonctionnement de ce projet. L'Association est en mesure de promouvoir l'image et l'originalité de la vallée et travaille depuis quelque temps avec la Communauté de la vallée à la création du portail internet de Valchiavenna afin de stimuler encore le développement du tourisme dans la zone. Chacun des membres acquitte une cotisation annuelle et le service est gratuit pour les utilisateurs.

CONTACT : Comunità Montana della Val Chiavenna – Chiavenna (SO-ITALIA)

3.3. Définition du macro-indicateur « rapport coût/efficacité »

- optimisation des coûts par la mutualisation ;
- optimisation des coûts via le travail en commun ou le partage des services pour les renforcer (dans une optique d'intégration ou de multiplication des activités ou des fonctionnalités des services) ;
- aptitude à mobiliser des moyens financiers différents autour de projets ou d'actions individuelles ;
- bon rapport qualité/prix issu de solutions originales, uniques, adaptées et alignées sur le contexte et les besoins.

Le thème des surcoûts en zone de montagne n'a pas été abordé en détail, si ce n'est au travers des exemples.

Exemple : Comparaison du coût de quelques services en montagne, en ville et au niveau national (Norvège)

Services de santé

Coûts en zone de montagne : NOK 2 132 par personne

Coût en agglomération : NOK 1 326 par personne

Coût moyen national : NOK 1 587 par personne

Différentiel de coût en zone de montagne : + 60,78 %

Services aux seniors

Coûts en zone de montagne : NOK 12 998 par personne

Coût en agglomération : NOK 10 201 par personne

Coût moyen national : NOK 10 774 par personne

Différentiel de coût en zone de montagne : + 27,41 %

Services culturels

Coûts en zone de montagne : NOK 1 710 par personne

Coût en agglomération : NOK 1 272 par personne

Coût moyen national : /

Différentiel de coût en zone de montagne : + 34,43 %

Ceci dit, en Norvège, 82 % des enfants résidant en zone de montagne sont éligibles à une allocation de remboursement des frais supplémentaires de garde (contre 74 % en moyenne nationale).

En termes de développement technologique (internet à haut débit, technologie sans fil, etc.), on constate en Norvège que les entreprises privées ont tendance à privilégier les investissements dans les zones à forte densité de population. C'est pourquoi les collectivités locales des zones de montagne œuvrent à leur développement technologique et bénéficient pour ce faire d'aides d'état au titre d'une loi nationale.

Exemple : Etude italienne sur les surcoûts en zone de montagne

Une étude européenne intitulée *La montagna : metodi e criteri di misura degli svantaggi relativi* (« La montagne : méthodologie et critères de mesure des désavantages relatifs ») est en cours. Elle a été lancée dans le cadre du *Programma Operativo* (« Programme opérationnel ») au titre de la ligne budgétaire A.1 *Supporto tecnico per le attività istituzionali e negoziali per il post 2006* (« Appui technique aux activités institutionnelles et de négociation après 2006 ») du *Sviluppo della cooperazione interistituzionale e con l'Unione Europea* (« Développement de la coopération interinstitutionnelle et avec l'Union européenne ») [décision n°36 du CIPE, 03 mai 2002]. Tant le Val d'Aoste que la province de Trente ont participé à cette étude dont ils apportent les résultats à Euromountains.

Quelques résultats⁴ :

- Distribution du gaz : la structure du territoire influe considérablement sur la productivité de la distribution du gaz (le rapport de productivité entre la ville et la montagne est de 6,7 à 1). Collecte des déchets : étant donné l'altitude et l'éparpillement de la population à desservir, ce service est 2,4 fois plus onéreux en montagne qu'en plaine.
- Adoucissement de l'eau : il existe un impact direct sur les coûts moyens par AEE et un impact indirect sur les *déterminants* de coût (mesures et coût-efficacité) ; les coûts moyens en montagne sont 2,45 fois plus élevés qu'en plaine.
- Production laitière : elle est plus coûteuse en montagne – environ 34 % – et le salaire de la main d'œuvre est inférieur.
- Transports : les transports publics enregistrent une perte de productivité de 8,6 % en montagne.

Exemple : Transports publics extra-urbains (province de Trente, Italie)

Pour rationaliser l'organisation des services et l'exploitation des moyens techniques, les transports publics sont gérés par une seule société : Trentino Trasporti Spa, issue de la fusion en 2002 de deux entreprises (la Società Atesina et la Società Ferrovia Trente-Malè). Il s'agit d'une société d'économie mixte au capital privé et public (dont la Province autonome de Trente possède 8,2 % des parts). Ce projet répond à la nécessité de rationaliser l'organisation et l'exploitation des moyens techniques de transports publics extra-urbains sur un territoire caractérisé par un axe routier central reliant de nombreuses vallées transversales. Il permet de réduire les coûts de fourniture du service et de renforcer son efficacité en zone de montagne, c'est-à-dire sur un territoire caractérisé par des coûts supplémentaires induits par la consommation plus importante des véhicules, leur vieillissement accéléré et une vitesse d'exploitation inférieure.

Le choix d'un prestataire unique pour tout le territoire de la province s'impose du fait de sa configuration : le petit nombre de nœuds de communication (Trente, Rovereto, Riva-Arco) interdit de subdiviser le territoire en bassins indépendants. Sur le plan fonctionnel, la plupart des lignes convergent vers les centres urbains de vallée. Le système de mouvements est construit en accordéon, c'est-à-dire que l'objectif est de « remplir » les véhicules. Les tarifs ont également été intégrés : ils sont fixés par le Conseil provincial sous réserve de l'accord de la société Trentino Trasporti.

3.4. Définition du macro-indicateur « Proximité/accessibilité »

- Maintien de la proximité des services ;
- Accessibilité des services – à défaut de proximité – à travers un système de transport efficace ;
- Assurer l'accessibilité des services grâce à une organisation efficace (ex. : réservations à distance) ;
- Organisation de services « porte-à-porte » ;
- Capacité d'apporter des solutions temporaires aux difficultés saisonnières (ex. : enneigement) ;
- Possibilité d'accès informatique ou électronique ainsi qu'à travers l'apprentissage et l'acquisition de compétences et par le biais de modèles opérationnels et organisationnels.

⁴ *La montagna: metodi e criteri di misura degli svantaggi relativi* (« La montagne : méthodologie et critères de mesure des désavantages relatifs ») lancée dans le cadre du *Programma Operativo* (« Programme opérationnel ») au titre de la ligne budgétaire A.1 *Supporto tecnico per le attività istituzionali e negoziali per il post 2006* (« Appui technique aux activités institutionnelles et de négociation après 2006 ») du *Sviluppo della cooperazione interistituzionale e con l'Unione Europea* (« Développement de la coopération interinstitutionnelle et avec l'Union européenne ») [décision n°36 du CIPE, 03 mai 2002].

Exemple : Services « porte-à-porte » (Province autonome de Trente, Italie)

Les services « porte-à-porte » sont proposés aux personnes requérant un accompagnement provisoire ou permanent du fait de handicaps fonctionnels ou mentaux (indépendamment de leur statut économique et social) à domicile et dans les unités de prise en charge réparties sur le territoire. L'accès à ce service est généralement soumis à une demande de l'intéressé qui complète le formulaire idoine soumis à l'organisme de gestion qui évalue le bien-fondé de la demande et vérifie la réalité du besoin auprès des services compétents de l'assistance sociale. L'utilisateur participe aux frais de fourniture du service.

Actuellement, les services « porte-à-porte » disponibles sont :

- Aide et accompagnement à domicile et en dehors (soins à la personne, gestion du foyer, accompagnement psychologique et relationnel) ;
- Fourniture et livraison de repas ;
- Services à la personne en centres de jour du territoire (soins et hygiène personnels, cantine et buanderie) ;
- Téléassistance et télésurveillance (lien téléphonique avec l'utilisateur depuis un centre opérationnel fonctionnant 24 heures sur 24 toute l'année) ;
- Blanchisserie ;
- Organisation de vacances.

Par ailleurs, les sociétés de gestion de ces structures de prise en charge peuvent réévaluer la situation des bénéficiaires et, en fonction de sa gravité, renforcer le dispositif d'accompagnement en l'étendant au weekend ou en activant des services complémentaires.

3.5. Définition du macro-indicateur « Innovation »

- Innovations productives dans le fonctionnement et la gestion de l'activité économique ;
- Innovations organisationnelles et méthodologiques dans la fourniture/répartition des services ;
- Création d'un réseau ;
- Idées originales concernant la valorisation des ressources locales ;
- Production culturelle, y compris concernant les compétences locales ;
- Innovation technologique ;
- Innovation organisationnelle et technologique dans le processus social de développement local ;

Exemple : Connexions – Fourniture de systèmes de services informatiques Fujitsu aux administrations et services publics des Highlands (Highlands, Ecosse)

Développement/renforcement de l'économie virtuelle (e-business) et élaboration d'une stratégie d'accessibilité aux services de communication en réponse aux difficultés potentielles dues à un isolement économique lié au handicap géographique des zones montagneuses et insulaires. L'effort de développement stratégique de l'e-business a pris la forme d'une alliance stratégique entre Fujitsu et Highlands and Islands Enterprise. Sur le plan technique, la finalité de cette alliance est de renforcer l'accès à l'internet à haut débit afin de desservir les zones non couvertes et d'améliorer la couverture des zones déjà desservies.

L'avènement d'une économie virtuelle solide s'inscrivant dans une dynamique de développement durable autorise l'activation d'investissements permettant au secteur public d'accélérer et de diversifier l'accompagnement des collectivités locales grâce à l'exploitation des fonctionnalités de l'e-gouvernement (dématérialisation des pouvoirs publics) pour contacter la population, promouvoir les contacts entre citoyens, commercer à distance, concevoir des projets communs à distance avec d'autres partenaires, améliorer l'accès à l'information au travers de bases de données en ligne, élaborer des programmes d'e-learning (apprentissage à distance), proposer le télétravail dans les zones où le domicile est très éloigné du lieu de travail.

CONTACT : Highland Council, Ecosse

Exemple : Ecomusée de Vanoi (Province autonome de Trente, Italie)

L'écomusée de Vanoi est consacré à la démocratie, à l'innovation en matière de communication, à la souplesse organisationnelle ainsi qu'à l'ouverture sur les expériences passées et à venir. Malgré sa complexité conceptuelle, il s'est imposé en tant qu'instrument d'expression du territoire de Vanoi et de promotion de la culture et des traditions locales.

La *mission interne* de l'écomusée consiste à :

- Devenir un acteur culturel crédible, convaincant et attrayant pour l'ensemble de la collectivité ;
- Démontrer son aptitude à identifier, défendre et diffuser pleinement le patrimoine culturel du territoire ;
- Se développer en tant qu'écomusée pour inclure un réseau d'offre, d'accès, d'opportunités et d'action susceptible, à terme, de défendre l'ensemble du patrimoine culturel de Vanoi et de sa collectivité ;

Sa *mission externe* : être un laboratoire ouvert à toutes les réalités du terroir et un vecteur d'évaluation commune du processus de croissance.

Les activités de l'écomusée sont menées dans le cadre de projets et manifestations annuelles, de recherches et de documentaires, de collections et d'expositions et d'activités pédagogiques.

3.6. Définition du macro-indicateur « Durabilité »

- Identification et mobilisation d'une source pérenne de financements ;
- Activation de formats organisationnels pérennes – tels qu'associations, entreprises et accords entre organismes publics et entre acteurs privés et publics – permettant à leur tour d'activer des synergies financières et économiques et de réduire les coûts.

Disposer de sources de financement sûres et pérennes est une nécessité absolue même lorsque la collectivité locale est responsable des coûts et est en mesure de promouvoir des solutions intelligentes qui permettent également de réaliser des économies.

La durabilité concerne également deux autres aspects : d'une part, le caractère cyclique (saisonnier ou autre, lié à la grande diversité des situations) des besoins et, d'autre part, la présence d'organisations suffisamment stables et reconnues pour appuyer et promouvoir les activités et stratégies de gestion des services. De ce point de vue, ces deux dimensions sont liées aux critères de territorialité et de proximité/accessibilité.

Exemple : Gestion du foncier à Val Pellice (province de Turin, Italie)

La finalité première de ce projet est la mise en œuvre d'un plan de gestion du foncier destiné à prévenir le risque hydrogéologique et à préserver le paysage. Cette initiative est partagée avec les agriculteurs locaux à qui les travaux sont confiés. Un bureau spécifique a été créé pour ce projet au siège de la Communauté de montagne. L'association d'entreprises locales à l'exécution des travaux a été primordiale pour pérenniser les compétences et apporter une source de revenus alternative pour l'agriculture.

Il s'agit d'un exemple de bonne pratique autoentretenu dont la durabilité est assurée non seulement sur le plan financier mais également à travers la participation directe des acteurs locaux (exploitants agricoles et entreprises et associations locales du secteur) et donc de l'exploitation des pratiques et matériaux les plus appropriés et le recours à des technologies compatibles et durables. Il s'agit d'une activité importante liée au territoire et qui permet l'utilisation de compétences locales tant pour la planification que pour la réalisation.

CONTACT : Communauté de montagne de Val Pellice, Torre Pellice, Italie, courriel : sociale@valpellice.it

Exemple : Intercommunale de distribution de l'eau (Alto-Tamega, Portugal)

La finalité du projet consistait à élaborer un nouveau modèle d'intercommunale de distribution de l'eau qui garantisse un approvisionnement de qualité, suffisant, fiable et sûr pour la population de l'Alto Tamega. Pour y parvenir, une société a été mise sur pied et chargée de la conception, de la réalisation et de l'exploitation du réseau intercommunal de distribution d'eau et de collecte des eaux usées (captage, traitement, transport et adduction vers les réservoirs principaux des municipalités).

CONTACT : ADRAT – Terreiro de Cavalaria, www.adrat.pt

4. Description des services étudiés

Chaque partenaire a décrit les filières de services étudiées – comment elles se présentent réellement dans les zones choisies pour l'étude – sur base de descripteurs prédéfinis répartis en catégories :

- Services ;
- Responsable institutionnel ;
- Administration ;
- Fonctionnement opérationnel ;
- Bénéficiaires ;
- État actuel du service ;
- Spécificité montagne ;
- Source de données.

Les tableaux (dont celui des Highlands est reproduit à titre d'exemple à l'Annexe 1), adoptés en concertation par les acteurs, ont permis de collecter des données basiques et de les organiser de manière rationnelle. Parmi les informations collectées figurent des données concernant le responsable institutionnel du service, son statut (public, privé ou mixte) et son fonctionnement opérationnel. Ces données sont reprises afin de rendre compte des différences entre partenaires, plus spécifiquement en ce qui concerne la participation du secteur public ou privé au fonctionnement des services. Dans la mesure du possible, une ou plusieurs catégories principales de bénéficiaires sont associées à chaque service, de même qu'un descriptif de son état actuel afin d'en vérifier la couverture géographique. Enfin, les partenaires ont été invités à préciser leurs sources.

Pour une lecture globale des tableaux, les rapports locaux sont disponibles sur www.euromountains.net.

Dans un second temps, seuls trois ou quatre services ont été choisis par filière (par exemple les crèches, hôpitaux et services à domicile pour les filières sanitaire et sociale ; les bibliothèques municipales, salles de divertissement, etc. pour les services culturels) et seuls les indicateurs de ces services ont été identifiés.

En province de Turin, par exemple, les services suivants ont été sélectionnés pour étude :

	SERVICES D'INFRASTRUCTURE	SERVICES CULTURELS ET DE DIVERTISSEMENT	SERVICES SANITAIRES ET SOCIAUX
Province de Turin	1. TIC 2. systèmes d'urgence 3. État des routes et transports	1. Cinémas 2. Bibliothèques 3. Offre de divertissement à valeur sociale 4. Musées et écomusées	1. Hôpitaux 2. Services « porte-à-porte » 3. Filières de santé 4. Pharmacies

5. Les zones d'étude

Les partenaires du projet ont choisi leurs zones d'étude à partir de différents critères. Certaines de ces études sont issues d'un accord antérieur sur la méthodologie de recherche à mettre en œuvre. Si la plupart des partenaires l'ont suivie, quelques exceptions aux critères établis ont été constatées.

Les principaux critères suivants devaient guider les partenaires dans la sélection des zones d'études :

- **La taille de la zone.** La dimension initialement convenue au sein du partenariat allait de l'échelle infra-provinciale – soit environ la taille d'une Communauté de montagne – à l'échelle provinciale. Cette taille correspond à peu près, pour la limite supérieure, au niveau NUTS 3⁵ de la nomenclature européenne⁶. Le choix a souvent été validé par le simple fait que le secteur étudié relevait de la tutelle provinciale ou équivalente. Quelques exceptions ont toutefois été notées, certains partenaires ayant décidé d'opter pour un territoire plus réduit. C'est le cas du Val d'Aoste, par exemple, qui a choisi une zone plus restreinte se composant en outre de municipalités non contiguës mais liées par des problématiques et des traits socioéconomiques communs. D'autres partenaires ont préféré choisir un territoire beaucoup plus important. C'est le cas des partenaires norvégiens, par exemple. Ce choix se justifie également par une densité de population extrêmement faible (2-3 hab./km²) et une population (68 805 hab.) inférieure à la fourchette de référence du niveau NUTS 3.

⁵ Nomenclature unifiée des territoires statistiques créée par le Parlement et le Conseil européens (CE/1059/2003).

⁶ Le principal critère de définition des niveaux NUTS est démographique. Les zones NUTS 3 se caractérisent par une population allant de 150 000 à 800 000 habitants.

- **La présence de caractéristiques géographiques, sociales et économiques communes et de problèmes similaires (constat d'homogénéité).** Un autre critère adopté par certains partenaires concerne le choix de zones présentant des caractéristiques homogènes et par conséquent confrontées à des problématiques similaires. C'est le cas, par exemple, du Val d'Aoste. L'unité en termes d'identité et de traits socioéconomiques est également été mise en avant en tant que critère déterminant par le groupement portugais de l'ADRAT.
- **Présence de problématiques différentes (absence d'homogénéité).** Au contraire du Portugal et du Val d'Aoste, la région Rhône-Alpes (France) a choisi deux zones présentant des différences géographiques et socioéconomiques. La première, le Roannais, est considérée comme une zone en déclin, tandis que la seconde, le Pays d'Albertville, est beaucoup plus dynamique. En outre, ces deux zones sont considérées comme des « territoire-projets » ayant élaboré une politique territoriale autonome et originale à travers deux approches très différentes de négociation avec les autorités départementales, régionales et nationales.
- **La zone est dimensionnée en fonction du territoire de compétence du service étudié.** Le choix de la zone d'étude a été guidé par la délimitation du bassin de fourniture des services. Ce critère est explicite entre autres dans le cas du groupement de Trente qui a superposé la zone d'étude au territoire provincial parce que cette délimitation permet de collecter des données au-delà des frontières municipales, dont l'échelle géographique est trop restreinte pour éclairer les dimensions complexes de tel ou tel service.
- **Existence de « politiques de la montagne ».** Dans le cas du groupement norvégien, le choix de la zone d'étude a été influencé par la présence de politiques spécifiquement consacrées à la montagne. La zone a été définie par une altitude supérieure à 600 m, un climat particulier – généralement plus rude que dans les zones environnantes moins élevées – et une densité de population extrêmement faible. Ainsi, la zone couvre le territoire de 22 communes à cheval sur trois régions. Elle est donc beaucoup plus importante par la taille que les territoires identifiés par les autres partenaires.

Le résultat final est donc un patchwork de zones hétérogènes du point de vue géographique et socioéconomique, ce qui illustre à quel point il peut être difficile de donner une définition uniforme du concept de « zone de montagne ».

5.1. Comparaison des zones d'étude : les montagnes

Chaque étude locale se compose d'une présentation géographique de la zone étudiée, sorte de carte d'identité territoriale utile pour offrir une vue synthétique des caractéristiques de chaque zone (consultable dans la partie du site www.euromountains.net consacrée aux études locales). L'Annexe 2 propose une synthèse de ces sources – Cartes d'identité des territoires – et compare les territoires au regard d'une série de variables.

La superficie moyenne des zones d'étude choisies est d'environ 4500 km². La plus vaste est la zone d'étude norvégienne (29 363 km²) et la plus petite celle du Val d'Aoste (412 km²). Sur le plan démographique, la population moyenne des zones d'étude atteint quelque 150 000 habitants. Toutefois, cette moyenne cache des différences considérables. La zone d'étude du Val d'Aoste compte 1 534 habitants, soit une densité de population 3,7 hab./km² tandis qu'en région Rhône-Alpes, la population cumulée des deux zones d'étude atteint 226 700 habitants pour une densité de population de 99 hab./km² (des chiffres proches de ceux de la province de Trente : 490 000 habitants, soit 79 hab./km²). Les zones d'étude norvégienne et écossaise (Highlands) sont très intéressantes puisqu'elles présentent une densité de population extrêmement faible sur des zones très vastes (2-3 hab./km² pour la zone norvégienne, 4,3 hab./km² pour les Highlands).

L'évolution démographique est également variable et semble étroitement liée au développement économique régional. Certains territoires connaissent un déclin important. C'est le cas en Val d'Aoste – la population de la municipalité étudiée décline malgré un solde migratoire régional positif – ainsi qu'en Norvège (-2,3 %) et en Ecosse (-3 %). Dans d'autres territoires, on observe au contraire une croissance démographique. En Italie, c'est le cas de Pinerolese, où le solde migratoire est positif – mais il y a également des territoires en déclin.

En ce qui concerne les activités productives des territoires étudiés, le secteur primaire prédomine, confirmant la vocation traditionnellement agricole des territoires de montagne. La région Rhône-Alpes et le Pinerolese possèdent des activités industrielles désormais obsolètes et en déclin, en ligne avec la tendance générale observée sur ces territoires. Quant au secteur tertiaire des services à la personne, du tourisme et des services aux entreprises, il semble pouvoir être redynamisé dans certaines zones de montagne telles que le Pinerolese, une partie de la région Rhône-Alpes et en province de Trente.

Analyse synthétique au travers des macro-indicateurs

6. Des macro-indicateurs aux Référentiels d'indicateurs locaux de qualité

Durant l'élaboration de leurs études locales, les partenaires ont chacun identifié une série de micro-indicateurs pour chaque service analysé – comme nous l'avons indiqué précédemment, trois ou quatre pour chacune des trois filières de services à étudier. Comme leur nom l'indique, ces indicateurs, au nombre de cinq ou six, sont « micro » ou « locaux » et très précisément décrits. C'est ainsi qu'un Référentiel d'indicateurs de qualité (RIQ) reprenant de 40 à 60 indicateurs a été élaboré pour chaque étude locale.

Les rapports locaux complets sont disponibles sur le site www.euromountains.net, en même temps que les 11 études menées par les partenaires (les partenaires norvégiens ont réalisé une seule étude combinée).

6.1. La problématique de la comparabilité des études locales

Etant donné l'hétérogénéité des données brutes et de l'exploitation des sources des études locales, il a fallu distinguer trois niveaux de comparaison afin de rendre les données comparables :

1. INTRA : comparaisons à l'intérieur des zones d'étude (données historiques illustrant des tendances dans le temps, association de divers modèles d'utilisateurs et de diverses tranches d'âges, etc.).
2. INTER : comparaisons entre zones d'étude et contexte local, régional ou national ou entre montagne et plaine ou agglomérations.
3. TRANS : comparaisons entre zones d'étude des divers pays partenaires.

En ce qui concerne ce dernier niveau, il a été décidé de recourir, pour chacun des services étudiés, à une grille d'**appréciations synthétiques** qualitatives à trois niveaux : bon, moyen, mauvais.

Il a ensuite été convenu de demander à chaque partenaire d'accompagner chaque appréciation qualitative d'un argumentaire illustrant les diverses étapes l'ayant motivée. Ces argumentaires ont fourni la matière à des réflexions collectives ainsi que pour les indications et recommandations finales.

Rappelons en outre brièvement que si les indicateurs utilisés par les partenaires dans leurs rapports locaux sont à la fois qualitatifs et quantitatifs, les comparaisons entre zones de divers pays ne peuvent, pour des raisons évidentes, être que quantitatives. Cette différence logico-méthodologique tient au fait que si, pour les deux premiers niveaux de comparaison (INTRA et INTER), les données brutes et leurs sources étaient tant soit peu homogènes, ce n'était absolument pas le cas pour les comparaisons TRANS.

6.3. Processus comparatif

En tant que coordinateur scientifique, le groupement de la province de Turin a élaboré une première grille d'analyse et de comparaison des rapports locaux synthétisés en une série de tableaux dans l'optique de l'atelier de Palencia au cours lequel les résultats des études locales ont été comparés avec, pour clé de lecture, quatre des six macro-indicateurs identifiés :

- *Proximité-Accessibilité ;*
- *Innovation ;*
- *Territorialité ;*
- *Pérennité (dimension temporelle de la durabilité).*

Quant aux deux autres indicateurs, on a considéré que le **niveau d'intégration** dénote d'une part l'intégration du territoire de montagne avec son environnement non montagnard (et donc l'intégration entre le centre et la périphérie ainsi qu'entre les services centraux et périphériques) et, d'autre part, l'intégration des divers services entre eux (notions d'adaptabilité, de mise en réseau, etc.). Ce niveau d'intégration est à appréhender de manière transversale et en relation avec chacun des cinq autres macro-indicateurs.

La même observation est valable pour le macro-indicateur du **rapport coût/efficacité**, surtout en ce qui concerne la notion classique de « surcoût » des services en montagne, pour lesquels trouver des informations précises et fiables s'est avéré très difficile.

Pour ce qui a trait au processus de mise en réseau des régions de montagne d'Europe, la comparaison constitue une étape fondamentale qui remplit trois grandes fonctions :

- Elle permet d'observer la situation pour ce qu'elle est : quels sont les services actifs dans les diverses zones comparées ? quels besoins rencontrent-ils ? quel est le niveau de performance atteint dans leur fonctionnement ? quels sont les points négatifs pertinents ?... ;
- Elle stimule et suggère de nouvelles pistes d'identification de solutions novatrices et améliorées pour les problèmes associés à différents contextes ;
- Elle révèle des tendances, permet une analyse d'évolutions émergentes et jette les bases préliminaires de correction de problématiques à venir.

7. Comparaison synthétique basée sur l'analyse des tableaux

La méthodologie utilisée pour faciliter la comparaison est la suivante :

- Compilation d'un premier Tableau (voir l'Annexe 3, Tableau 1) des services étudiés par les partenaires. Les services communs sont codés dans les mêmes couleurs afin de faire ressortir les similarités.
- Compilation, pour chaque zone d'étude (Annexe 3, Tableaux 2 à 9), d'un tableau des **indicateurs synthétiques de qualité** portant sur les trois filières de services, sur chaque service étudié par les partenaires et pour chaque macro-indicateur. Nous avons choisi d'utiliser la terminologie de l'étude menée en région Rhône-Alpes et définie ensemble à Turin. Les **appréciations globales** sont présentées dans les dernières colonnes horizontale et verticale du tableau.
- Compilation d'un Tableau de comparaison globale (Annexe 3, Tableau 10) des appréciations globales de chaque partenaire pour les trois filières et les six macro-indicateurs.
- Compilation de deux tableaux de synthèse, présentés ci-dessous, des appréciations globales accordées pour les trois filières et les différents macro-indicateurs.

TABLEAU : Appréciation synthétique des filières

	FILIÈRE DES SERVICES D'INFRASTRUCTURE	FILIÈRE DES SERVICES CULTURELS	FILIERES DES SERVICES SANITAIRES ET SOCIAUX
Turin	Moyen/Insatisfaisant	Moyen/Satisfaisant	Moyen/Satisfaisant
Rhône-Alpes A	Moyen/Satisfaisant	Moyen	Moyen
Rhône-Alpes B	Moyen/Insatisfaisant	Moyen	Insatisfaisant
Lombardie	Moyen/Satisfaisant	Satisfaisant	Moyen/Satisfaisant
Palencia	Moyen/Insatisfaisant	Satisfaisant	Moyen
Norvège	Insatisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant/Satisfaisant
Trente	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant
Val d'Aoste	Satisfaisant/Moyen/Insatisfaisant	Moyen/Satisfaisant	Moyen
APPRÉCIATIONS GLOBALES	MOYEN/INSATISFAISANT	SATISFAISANT	MOYEN/SATISFAISANT

TABLEAU : Synthèse des appréciations au regard des macro-indicateurs

	TERRITO-Réalité	INTEGRA-TION	COÛT/EFFICACITE	ACCESSIBI-LITE	DURABILITE	INNOVATION
Turin	S	S	M/S	M/S	M/I	S
Rhône-Alpes A	M	S	/	M	M	M/S
Rhône-Alpes B	M/I	I	/	M	S	I
Lombardie	S	M/S	M/S	M	S	M/S
Palencia	M	M/S	M	I/S	S/M	S
Norvège	S/M	S	I	M	I	S
Trente	S	S	I	M	S	S
Val d'Aoste	M	I/S	M	M	S/M	I
APPRÉCIATIONS GLOBALES	MOYEN	SATIS-FAISANT	MOYEN	MOYEN	SATISFAISANT/MOYEN	SATIS-FAISANT

Dans la filière des services d'infrastructure, deux groupes de services apparaissent dans toutes les études locales : transports et mobilité. Par contre, il s'est avéré beaucoup plus difficile d'identifier des choix partagés dans les filières des services culturels et des services sanitaires et sociaux : chaque service apparaît dans deux ou trois cas. Quant aux services aux seniors, à l'enfance et à la jeunesse, s'ils sont repris par cinq ou six partenaires, les définitions qui en sont données sont assez différentes.

La méthode utilisée tend à diluer les résultats, à les rapprocher de valeurs moyennes et donc à cacher les profondes différences entre partenaires dans l'interprétation des macro-indicateurs (non seulement en ce qui concerne la qualité ou la pérennité, mais aussi, et c'est plus important, concernant la manière dont l'analyse des trois filières a été menée).

L'approche fondée sur les macro-indicateurs ne permet pas d'éclairer suffisamment les points négatifs ni de pointer assez nettement les différences entre filières et services. Or, il est essentiel de pouvoir mettre en évidence des points négatifs pour avancer des recommandations.

Enfin, il a fallu revenir sur chaque rapport et identifier les points négatifs pour chaque filière. Il a également été nécessaire de proposer une lecture des points négatifs et « bonnes pratiques » de chaque filière.

Quelques enseignements intéressants :

- Les partenaires s'accordent assez généralement sur le constat que la filière des services d'infrastructure est critiquable à bien des égards (points clés, problèmes et faiblesses).
- La lecture des tableaux de synthèse montre que la vision pour les autres filières de services est même trop optimiste : la filière des services culturels est jugée satisfaisante et celle des services sanitaires et sociaux est considérée comme moyenne à satisfaisante. L'intégration et l'innovation sont considérées comme des réalités positives tandis que l'enracinement territorial, la question des coûts et l'accessibilité sont considérés comme au moins acceptables, voir moyens.
- Toutefois, si l'on revient sur le détail du tableau n°10, on note au moins quelques points insatisfaisants pour absolument tous les thèmes de recherche ; ces données sont même plus claires encore si l'on considère le tableau relatif aux réalités particulières : plus l'accent porte sur le détail, plus les problèmes sont évidents. Il pourrait s'avérer nécessaire de revenir sur les rapports des partenaires pour inventorier les problèmes car cette approche pourrait permettre de déboucher sur les recommandations et suggestions politiques les plus pertinentes.

8. Comparaison à travers les macro-indicateurs

Ce qui suit est une synthèse des conclusions des Groupes de travail de l'atelier thématique de Palencia qui a procédé à une comparaison des diverses études locales au regard des quatre macro-indicateurs choisis.

8.1. Les services en zone de montagne et leur accessibilité – proximité/accessibilité

Des deux termes qui caractérisent cet indicateur, l'accessibilité est le plus important et le plus significatif.

En effet, un service proche mais non accessible reste totalement inutile. Ceci dit, il n'est pas moins vrai que certains services ne sont accessibles que s'ils sont proches – c'est particulier vrai des services à la personne.

On peut décliner l'accessibilité en termes de :

- Accessibilité physique : il s'agit des services situés à proximité des personnes ; on peut donc raisonnablement parler ici de proximité et exploiter cet indicateur. Dans certains cas, l'accessibilité physique peut être obtenue grâce à des moyens de transport accessibles à toute la population selon des horaires, fréquences et à des coûts adaptés et en l'absence d'obstacles architecturaux entravant l'accès des personnes à mobilité réduite.
- Accessibilité organisationnelle : L'organisation d'un service peut être inclusive ou exclusive par nature, en particulier pour les moins nantis.
- Accessibilité culturelle : le langage utilisé dans le cadre de la prestation des services est parfois tellement spécialisé qu'il en limite l'accessibilité pour les personnes moins éduquées.
- Accessibilité économique et/ou financière : mesure l'effet du tarif pratiqué sur l'accessibilité d'un service.

Services étudiés et indicateurs utilisés dans les rapports locaux :

A. SERVICES D'INFRASTRUCTURE	
A.1 INFRASTRUCTURES ROUTIERES ET DE TRANSPORT	
Indice de fréquence : 9/9 (service étudié dans les neuf rapports)	<i>Indicateurs choisis :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Eloignement (spatial ou temporel) ; - vitesse moyenne ; - fréquence ; - fréquence de desserte aux horaires les plus pertinents ; - fréquentation par véhicule ; - signalisation ; - tarifs préférentiels pour certains publics spécifiques.
Signifiés différents : certaines études considèrent les routes, les voies ferrées, les aéroports ; d'autres envisagent les transports publics ou l'accès à l'agglomération principale, à l'autoroute ou au réseau de transports urbains.	
A.2 TIC / SANS FIL / GPS / GSM / ADSL	
Indice de fréquence : 6/9	<i>Indicateurs choisis :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de connexions haut-débit (ADSL) ; - Couverture en téléphonie mobile ; - Nombre de fournisseurs d'accès internet ; - Nombre de relais aériens ; - Couverture en téléphonie fixe et mobile.
B. SERVICES CULTURELS	
B.1 BIBLIOTHÈQUES	
Indice de fréquence : 7/9	<i>Indicateurs choisis :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Répartition ; - Heures d'ouverture ; - Desserte en transports publics ; - Nombre d'ouvrages / superficie.
B.2 SERVICES SPORTIFS	
Indice de fréquence : 4/9	<i>Indicateurs choisis :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Eloignement (spatial ou temporel) des centres sportifs ; - Nombre de points d'information ; - Heures d'ouverture ; - Différences de coûts selon les publics spécifiques.
B.3 CINÉMAS	
Indice de fréquence : 3/9	<i>Indicateurs choisis :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Répartition ; - Fréquence des séances ; - Eloignement (spatial ou temporel).

C SERVICES SANITAIRES ET SOCIAUX

C.1 PRINCIPAUX SERVICES D'ASSISTANCE

Indice de fréquence : 9/9

Indicateurs choisis :

Mais avec certaines différences :
a) Aide sanitaire uniquement ;
b) Aide sociale uniquement ;
c) Certains publics seulement ;
d) Aide à domicile seulement.

- Eloignement (spatial ou temporel) du centre de prise en charge ;
- Couverture du territoire ;
- Nombre d'opérateurs/hab.

C.2 HÔPITAUX

Indice de fréquence : 7/9

Indicateurs choisis :

- Nombre et activités ;
- Attrait⁷ ;
- Eloignement (spatial ou temporel) ;
- Desserte en transports publics ;
- Système de réservation à distance (gratuit, direct, etc.)

Les approches utilisées dans les études sont très différenciées : l'accessibilité y est rarement considérée sous tous ses aspects. Toutefois, les indicateurs sont pratiquement identiques et certaines conceptions sont récurrentes. Disposer de quelques références et conceptions communes est nécessaire à toute comparaison pertinente.

Les quatre thématiques suivantes abordées dans la cadre de l'analyse du macro-indicateur « proximité/accessibilité » ont attiré l'attention du coordinateur scientifique pour un examen complémentaire :

- Expériences en hôpital de montagne ou communautaire (projet et accompagnement) ;
- Projet de service « porte-à-porte » (accompagnement), où « porte-à-porte » désigne le droit de la personne à bénéficier de services appropriés lui permettant de continuer à vivre chez elle ;
- Maintien et accompagnement de la population vivant dans l'isolement géographique ;
- Adoption de politiques de prise en charge des surcoûts liés à la fourniture des services en zone de montagne.

Exemple : Pour l'intégration de la personne gravement handicapée (province de Turin, Italie)

La finalité de ce projet consiste à renforcer l'autonomie de la personne handicapée afin de lui permettre de continuer à vivre chez elle avec sa famille – améliorant ainsi sa qualité de vie – grâce à la mise à disposition, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, d'un personnel infirmier qualifié et d'un accompagnement de médiation des relations familiales (souvent source de conflits dans les situations de soins à domicile). Ce dispositif accompagne la personne handicapée à travers l'assistance qualifiée à long terme de l'ADI (*Assistenza Domiciliare Integrata*, « Prise en charge intégrée à domicile »).

CONTACT : CISS Consorzio Intercomunale Servizi Sociali – Via Montebello, 39 Pinerolo (TO-ITALIA), courriel : ciss@cisspinerolo.it

⁷ Potentiel d'attraction par rapport à d'autres hôpitaux ou centres de santé. Il existe par exemple de petits hôpitaux dont le réservoir de patients potentiels est considérable. Ces patients se présentent-ils réellement en consultation dans ces petits hôpitaux ou préfèrent-ils se tourner vers un autre, plus éloigné, en ville ? Comment les hôpitaux de taille plus modeste rencontrent-ils la demande en termes de services de santé ? Quel est le meilleur moyen d'atteindre cet objectif : des services spécialisés de qualité supérieure ou des services généralistes ou d'urgences ?

Exemple : Je passe vous prendre chez vous (province de Turin, Italie)

Le service de transport des seniors leur facilite l'accès aux services sanitaires, sociaux et autres dont ils ont besoin dans la vie quotidienne.

Deux centres de services ont été créés à la séniorie *Asilo dei Vecchi* de S. Germano Chisone et à l'Office de la Communauté de montagne de Perosa Argentina. Au départ, le dispositif se composait de deux véhicules conduits par des bénévoles qui conduisaient les personnes de la résidence aux lieux de consommation des services. La participation des seniors eux-mêmes est également prévue en tant que prestataires potentiels de services et main-d'œuvre bénévole de gestion du secrétariat et des réservations.

Le dispositif est coordonné et supervisé par la Communauté de montagne des vallées de Chisone et Germanasca et administré en collaboration avec l'AVASS-*Croce Verde* (coordination des séniories et associations bénévoles). Il opère sur un budget de fonctionnement très modeste (€ 400-600 par mois) qui a pourtant permis d'obtenir des résultats des positifs jusqu'ici. Quelque 300 seniors sont inscrits comme utilisateurs du dispositif, qui a enregistré un millier d'interventions la première année. Le réservoir d'usagers potentiels de ce service atteint environ 800 seniors.

CONTACT : Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca – Perosa Argentina, Turin, Italie, courriel : sociale.chisone@reteunitaria.piemonte.it

8.2. Services en zone de montagne et Innovation

PALENCIA, Espagne

Services d'infrastructure

En ce qui concerne les services de transport, le rapport de Palencia présente plusieurs services à la demande qui sont très appréciés mais ne sont pas disponibles sur toute l'étendue du territoire. Le caractère novateur de ces services tient à l'association des transports et des nouvelles technologies.

Appréciation globale : BON pour la couverture en kilomètres ; MOYEN pour les investissements et la facilité d'usage pour la population ; MAUVAIS pour le nombre de points desservis.

Dans le domaine des services d'information et de communication, l'innovation est présente sous forme de télé-centres (13), de centres de nouvelles technologies (1) et de cyber-centres (2) [sur 151 points] utilisés pour promouvoir l'accès de l'ensemble de la population aux nouvelles technologies. Ces initiatives sont issues d'un programme, baptisé « Internet rural », lancé à l'initiative de plusieurs acteurs.

Appréciation globale : BON.

Exemple : Transport à la demande (Castilla y León, Espagne)

Le Conseil des travaux publics du Gouvernement régional de Castilla y León cherche à fournir des réseaux de transports conçus pour rencontrer la demande des zones rurales à besoins spécifiques. Le système de transport à la demande est supervisé par un bureau central de réservations qui gère les appels des usagers à un numéro vert, s'occupe de la planification dynamique des itinéraires en fonction des réservations et de la gestion des communications entre le centre de contrôle et le personnel afin d'informer le chauffeur des services demandés. Le véhicule est équipé d'un GPS qui permet au bureau central de le localiser lorsqu'il arrive à un arrêt et au chauffeur d'envoyer des messages à ce dernier et de recevoir et de transmettre des informations. Des terminaux installés aux divers arrêts et reliés au contrôle central informe en temps réel les usagers de la position du véhicule et des places disponibles, des réservations et des prévisions de disponibilité ainsi que d'éventuels incidents de parcours.

Pour demander à utiliser ce service, les usagers appellent le bureau des réservations qui confirme immédiatement la réservation. Pour demander des informations, les usagers appuient sur le bouton du terminal qui équipe chaque arrêt. L'écran affiche l'heure d'arrivée prévue des véhicules aux arrêts. Le bureau central des réservations peut également envoyer la liste des réservations pour la journée ou le lendemain selon les demandes et peut informer les utilisateurs de tout incident de parcours.

Le service de transport à la demande gère les réservations en temps réel et les traite à l'aide de technologies de pointe pour relier les sociétés de transport à l'administration et optimiser l'établissement des parcours et l'exploitation des ressources disponibles. Le système est simple d'emploi et permet de communiquer directement en temps réel avec les voyageurs. Il propose des services de transport dans des zones qui n'étaient pas desservies jusque là et améliore la desserte des zones déjà couvertes. La vitesse d'exploitation est également améliorée puisque les véhicules ne passent ou ne s'arrêtent qu'aux arrêts demandés. Pour l'exploitant, ce système présente l'avantage de réduire les frais de fonctionnement en optimisant les parcours en fonction de la demande réelle et en améliorant le taux de remplissage des véhicules.

Ce système est également avantageux pour l'administration puisqu'il établit un lien direct avec les usagers et permet d'optimiser les moyens disponibles.

Un projet pilote lancé dans zone de Barco de Ávila a permis de tester le service. De nouvelles zones sont venues compléter la couverture en octobre et novembre 2004 : Riaño (province de León), Alta Sanabria et Aliste (province de Zamora). En 2005, le service a été lancé à grande échelle dans de nombreuses zones de toutes les provinces de la région.

Services culturels

Sports : Centres sportifs, sports traditionnels et de plein air. L'indicateur concerne l'offre d'activités et parcours sportifs novateurs (pistes cyclables, promenades cyclotouristes, voies d'escalade gratuites, etc.). Celle-ci se développe et reçoit un accueil très favorable de la population.

Appréciation : MOYEN.

Culture : l'offre d'activités culturelles et de parcours novateurs (écomusées, festivals, etc.) est abondante. Elle est très appréciée des touristes mais moins de la population locale (manque d'intérêt ou d'information ?).

Appréciation : MOYEN.

Activités « nature » : les activités et parcours novateurs sont nombreux et appréciés à la fois des touristes et de la population locale.

Appréciation : BON.

Tourisme : il existe plusieurs plans de développement du tourisme. De l'avis général, ce secteur n'est pas encore assez développé.

Appréciation : BON.

Services sanitaires et sociaux

Services primaires de santé – Informatisation des centres médicaux en cours (à titre expérimental dans une zone).

Appréciation : MAUVAIS.

Services sociaux à la jeunesse : l'indicateur sélectionné concerne le nombre de mesures d'activation professionnelle (recherche d'un emploi et formation professionnelle).

Services sociaux aux personnes âgées et handicapées : Indicateurs choisis : nombre d'interventions en téléassistance, nombre de résidents en séniorie.

Réinsertion sociale : dépendances, surcharge de travail chez la femme et violences familiales. Indicateur : nombre de stages organisés pour des publics féminins, nombre de stages d'entraide.

Appréciation globale : jeunesse : MAUVAIS. Personnes âgées et handicapées : MOYEN (les seniors éprouvent des difficultés pour se rendre à Palencia étant donné les longues distances à couvrir).

Appréciation : MOYEN.

NORVÈGE

Services d'infrastructure

Le niveau d'innovation est jugé BON pour l'accès à l'internet haut-débit et la téléphonie mobile. Les opérateurs privés favorisent les zones à forte densité de population. Les très petites municipalités étaient demandeuses d'interventions dans ce domaine. Aucune indication n'est fournie en ce qui concerne la mobilité et la portabilité.

Services sanitaires et sociaux

Aucun avis n'est exprimé en ce qui concerne l'innovation. Les services aux familles avec enfants (haltes-garderies) sont très répandus et donc aisément accessibles. Le surcoût par personne par rapport à la moyenne nationale est d'environ 18-20 % (contre 30 % pour les autres services). Les petites municipalités investissent des moyens propres, ce qui explique que l'innovation ne soit pas nécessaire dans ce domaine.

RHÔNE-ALPES, France

Services d'infrastructure

Une coopérative de transports en commun est identifiée comme innovation en matière de transport dans le Pays d'Urfé. Il s'agit d'un dispositif de transport à la demande mobilisant la population locale et qui ne bénéficie d'aucun soutien territorial. Appréciation : Transports : BON ; Haut débit : MOYEN ; Espaces public numériques (EPN) et formation : MAUVAIS.

Par contre, l'appréciation pour le Pays d'Albertville est : MAUVAIS. Les connexions haut débit restent peu accessibles (mêmes si des programmes sont en cours). Les investissements consentis dans les zones étudiées sont modiques. Des aides d'Etat sont accessibles mais peu actionnées par manque d'intérêt des autorités locales. Il existe des projets de création d'EPN et de formation dans le Roannais. Appréciation : Haut débit : BON. EPN et formation : MOYEN.

Exemple : Groupe de travail « mobilité et transport », Communauté de communes du Pays d'Urfé (Rhône-Alpes, France)

En 2001, la population du Pays d'Urfé a créé un Groupe de travail chargé d'identifier les mesures à prendre pour améliorer la mobilité. Cette réflexion a permis de mener plusieurs actions concrètes. Le Groupe de travail représente également un puissant groupement d'intérêts faisant pression sur les élus et les institutions compétentes dont l'intervention à l'échelon départemental a débouché sur la création de liaisons de proximité.

Le Groupe de travail, qui réunit des représentants de la population locale (habitants, élus), détermine les mesures à prendre pour améliorer la mobilité des personnes. La mutualité sociale agricole (fonds d'assurance-santé) apporte le financement et l'appui technique. Le cofinancement est assuré par la Communauté de Communes du Pays d'Urfé, le CDPRA (Contrat de pays à la Région Rhône-Alpes), la Caisse des allocations familiales (CAF) et les autorités régionales.

Le Groupe a conçu un projet de transport à la demande mis en œuvre par des bénévoles en 2003 sans aucun appui financier des autorités compétentes (région, caisse d'assurance-chômage, etc.) pour des raisons juridiques (assurance, etc.) et économiques (telles que le risque de concurrence déloyale vis-à-vis des sociétés de transport du territoire). Le Groupe a également créé, toujours en 2003, un service de ramassage et une troisième antenne décentralisée du centre récréatif intercommunal gérée par une association locale réunissant parents, habitants et élus.

En 2005, ils ont lancé un pilote de système virtuel de covoiturage pour personnes en insertion professionnelle. Ce dispositif basé sur internet est administré par l'association Aid'auto 42 et par des tuteurs locaux. Le Pays d'Urfé est la première zone du Roannais à tester cet instrument. Les tuteurs sont des bénévoles issus du Groupe de travail « mobilité et transport » et des membres du personnel de la Communauté de communes mis à la disposition du projet.

Services culturels

Les données disponibles sont insuffisantes. Toutefois, divers éléments témoignent d'un certain dynamisme associatif et entrepreneurial.

Services sanitaires et sociaux

Services à la jeunesse et à l'enfance. Dans la ZONE 1 : appréciation : BON pour ce qui concerne la participation et l'approche globale de développement territorial. En ZONE 2 : appréciation : BON pour le même indicateur ; mention spéciale pour un centre social d'activités culturelles territoriales.

Services aux seniors. ZONE 1 : création d'un Groupe de travail sur la thématique des seniors. Appréciation : MOYEN. ZONE 2 : appréciation : MAUVAIS pour tous les projets.

Exemple : Association d'Animation du Beaufortain, (Rhône-Alpes, France)

La Communauté de communes du Beaufortain a délégué la responsabilité de la politique sociale à l'Association d'Animation du Beaufortain (AAB), association de développement local créée en 1973 par la Région en tant que projet pilote. Sa mission concerne le développement du tourisme et la promotion de l'éducation (visites d'étude, échange d'expériences, etc.). En 1994, à la demande de la population, les élus ont donné mandat à l'AAB de développer des compétences en matière d'aide à la petite enfance. L'association a dès lors reçu le soutien de la CAF pour élaborer un projet social. En 1995, l'AAB est devenue un centre social, structure fondée sur la participation de la population locale à laquelle la Communauté de communes a confié la responsabilité de la politique sociale en Beaufortain. Aujourd'hui, l'AAB se consacre principalement à l'action sociale en faveur de l'enfance et de la jeunesse et à titre subsidiaire à la médiation de la recherche d'emploi.

Les Centres sociaux sont des lieux d'animation socioculturelle ouverts à toute la population qui proposent des activités et des services dans divers domaines (emploi, divertissements, logement, haltes-garderies, etc.). L'agrément de la CAF impose d'associer la population au fonctionnement des centres sociaux, à l'élaboration des projets et au fonctionnement du dispositif. Chaque centre social est géré par un Conseil d'administration composé majoritairement de simples habitants du quartier.

LOMBARDIE-IREALP, Italie

Services d'infrastructure

Chemins de fer	aucune donnée.
Transports publics	MOYEN.
Sans fil	BON.
GPS	BON.

Exemple : Liaisons sans fil (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)

Jusqu'ici, seule une partie du territoire de la Communauté de montagne accède au haut débit grâce à des connexions ADSL. La technologie sans fil est exploitée pour apporter une connectivité réseau à toutes les municipalités. La technologie sans fil permet de relier les communes au réseau et donc d'accéder à une série de services en ligne (cadastre, registre du foncier classé, registre des prêts d'ouvrages des bibliothèques, etc.).

CONTACT : Comunità Montana della Val Chiavenna – Chiavenna (SO-ITALIA)

Services culturels

Réseau des bibliothèques	MOYEN.
Syndicat d'initiative	BON.
Centres sportifs	BON.

Services sanitaires et sociaux.

Hôpitaux	pas de données.
Secours alpin	BON.
Téléassistance	MAUVAIS.
SFA	MOYEN.
LAP	MOYEN.
Haltes-garderies	BON.

CORDOUE, Espagne

Activités identifiées comme novatrices :

Services d'infrastructure : services de pistes cyclables, télétravail ;

Services culturels : festivals cinématographiques, musées ethnographiques, offre touristique ;

Services sanitaires et sociaux : formation des femmes à l'aide « porte-à-porte ».

Exemple : Promotion et réactivation des services plurifonctionnels dans les zones rurales de la Sierra Morena (Cordoue, Espagne)

Ce projet de recherche et de développement technologique vise à inventorier les traits généraux de la Sierra de Cordoue et à en déterminer la valeur pour le tourisme rural et sa promotion.

Une méthodologie a été définie en associant des aspects techniques et des recherches socioéconomiques. Après avoir élaboré une base statistique, cartographique et géographique d'information territoriale, contact sera pris avec les municipalités, les agences spécialisées dans le développement territorial et la population locale. Celles-ci seront invitées à participer à l'identification d'indicateurs de durabilité de la gestion du foncier et des services plurifonctionnels de l'espace rural de la Sierra Morena.

Un groupe d'experts associé à l'exercice exploitera les techniques de recherche-action et de dynamique de groupe pour identifier et formaliser des stratégies de mise en œuvre à court et moyen terme de programmes détaillés de formation des techniciens et opérateurs locaux. La finalité de ce projet est l'élaboration d'un plan ou « charte de qualité » relative à l'amélioration de la qualité des services et de l'environnement de la zone dans une optique de développement durable.

CONTACT : Diputación De Córdoba (España), courriel : pedro.ruiz.aviles@juntadeandalucia.es

Généralités

Les approches, indicateurs, données et appréciations diffèrent selon les partenaires, ce qui complique singulièrement toute tentative d'appréciation globale. Il est toutefois possible d'identifier quelques indicateurs standards et partagés qui pourront servir de base à des études ultérieures.

Certaines conditions préalables à l'innovation sont récurrentes et largement partagées :

- Capacité à générer des projets ou à y participer ;
- Capacité à suivre le progrès technologique, organisationnel et méthodologique ;
- Capacité territoriale à trouver des solutions originales aux problématiques (chevauchement avec le macro-indicateur de territorialité) ;
- Capacité à lever des financements conséquents ;
- Capacité à mobiliser le secteur privé et à financer l'éducation et la formation.

Comme le signale l'IREALP, la dimension temporelle module en partie la définition des indicateurs en ce sens qu'une fois mise en œuvre, les innovations s'inscrivent dans la routine et ne sont plus perçues comme telles. Dans son étude, l'IREALP recherche par exemple les innovations mises en œuvre ces cinq dernières années. Il est évident que ce qui n'est plus novateur sur un territoire peut le rester par rapport à d'autres.

Certains indicateurs reviennent dans plusieurs études locales. On peut donc considérer qu'ils relèvent d'une série d'indicateurs communs :

- Niveau d'informatisation des services, généralement à travers l'introduction de nouvelles technologies : projets, investissements, couverture ;
- Taux d'accès au haut débit au moins équivalent à la moyenne régionale et nationale ;

- Quantité et qualité de l'offre d'éducation et de formation (formation de base et continuée dans une optique d'apprentissage tout au long de la vie) activée sur le territoire depuis n années : projets, investissements, couverture (zones et catégories d'utilisateurs) ;
- Adéquation de l'éducation/formation aux objectifs d'innovation et de durabilité territoriale ;
- Capacité et originalité des projets ;
- Adoption de méthodes participatives d'élaboration des projets et de fourniture des services.

L'INNOVATION revêt une importance stratégique pour l'avenir des zones de montagne. Le dynamisme du territoire, son aptitude à l'innovation endogène durable et au renouvellement de son identité en dépendent.

Le séminaire thématique de Palencia s'est penché sur les thématiques de la promotion de l'innovation et de la définition de l'innovation dans les services.

1. Comment définir l'innovation dans les domaines touchant aux services étudiés?

Les participants à l'atelier ont tenté de définir ce qu'est une innovation positive. Tous pensent qu'elle doit être appréhendée en termes d'adaptation à une situation spécifique et d'aptitude à rencontrer les besoins de la population. L'innovation doit donc être analysée au regard de son effet positif sur l'accessibilité, la qualité et le coût d'un service pour ses bénéficiaires.

Si l'innovation prend parfois la forme de hautes technologies ou de technologies de l'information, elle peut aussi se présenter sous la forme de solutions visant à améliorer l'organisation d'un service (adaptation des horaires, de la politique tarifaire, etc.) voire de nouveaux contrats avec le secteur privé ou les agglomérations et plaines environnantes.

En tout cas, l'innovation positive repose sur une bonne analyse des besoins et spécificités locales basée sur :

- des instruments de diagnostic et d'évaluation des services ;
- l'appropriation par la population locale.

2. Comment promouvoir l'innovation dans les services ?

- A travers des instruments politiques et contractuels assez souples et ouverts pour s'adapter aux contextes locaux et aux spécificités de la montagne ;
- En renforçant les compétences à l'échelon intermédiaire entre les municipalités et le département ou la région (à l'instar de la Communauté de montagne en Italie ou de la Communauté de communes en France) : tous les participants soulignent que ce niveau doit être mieux reconnu aux niveaux régional, national et européen en tant qu'interlocuteur privilégié dans la définition de politiques adaptées aux besoins locaux ;
- En favorisant la coopération entre les secteurs public/privé, la montagne et les autres territoires, les niveaux territoriaux local et supra-locaux, les régions de montagne européennes (LEADER, INTERREG, etc.) et les organisations telles qu'Euromontana ;
- En facilitant la pénétration de compétences exogènes dans les zones de montagne par le biais de la création d'un réseau d'échange de connaissances, d'expériences, de contenus de formation et pour créer des pôles de compétences ;
- En relevant le niveau et les qualifications des acteurs du développement de la montagne à travers la coopération et l'échange à l'intérieur des zones de montagne et avec l'extérieur ;
- En évaluant l'identité, les compétences et les capacités spécifiques des territoires de montagne afin d'éviter la fuite des actifs.

L'innovation doit donc à tout le moins concerner :

- L'éducation et la formation ;
- L'informatisation de divers secteurs et services et l'introduction de nouvelles technologies (essentielle aux territoires à faible densité de population et à l'habitat éclaté) ;
- La mise en réseau à la fois horizontale entre zones de montagne et verticale entre les niveaux territoriaux et institutionnels tant RÉGIONAL/NATIONAL qu'EUROPEEN ;
- Une méthode de travail territorial systématique ;
- La création et le portage d'instituts, tant régionaux que locaux, de recherche sur la montagne ;
- L'appui aux organisations territoriales idoines, c'est-à-dire capables de mobiliser diverses catégories d'acteurs. Telles que définies en droit italien, les coopératives ne constituent pas le meilleur vecteur de syndication des exploitants agricoles de montagne qui sont capables de coopérer, voire souvent désireux de le faire, mais sur base d'«accords traditionnels». Toutefois, les montages de ce type ne sont généralement reconnus ni comme bénéficiaires valables de subsides ou d'aides ni comme atout des programmes de développement.

Un soutien public et des stratégies et moyens politiques proactifs sont autant de préalables à l'innovation. Les projets et processus novateurs ne peuvent être imposés : ils doivent s'imposer par la concertation et entre les divers échelons du territoire et leur intégration. Les moyens nécessaires sont également différents et parfois de 20 à 30 % plus élevés qu'en agglomération. De nouveaux projets taillés sur mesure en fonction des besoins et des caractéristiques des zones de montagne sont nécessaires. Pour ce faire, des procédures et règlements souples sont indispensables afin de tenir compte des différences entre zones. Des modalités de mise en œuvre propres sont également essentielles pour amener à travailler ensemble les divers acteurs issus des différents niveaux institutionnels, publics et privés, etc.

Exemple : ICE FACTOR – Projets de réhabilitation et de promotion du paysage industriel (Conseil des Highlands, Ecosse)

Ce projet visait la reconversion de l'usine de production d'aluminium Alcan située à Dam Town, dont la fermeture, annoncée en 1994 et effective vers l'an 2000, allait laisser un environnement naturel et socioéconomique fortement dégradé (la fermeture de ce site, le plus pollué des Highlands, a entraîné de nombreuses pertes d'emploi et une crise socioéconomique grave).

En concertation avec la communauté locale et ses partenaires, le projet ICE FACTOR a programmé la reconversion de l'ensemble de cette friche industrielle en zone plurifonctionnelle autour du thème de l'escalade (centre d'escalade, patinoire, salons de réunions, salle de spectacles, etc.). La reconversion du site a commencé par une phase de décontamination.

Sans financement privé, ces projets n'auraient jamais pu voir le jour. De même, sans cofinancement de l'Union européenne, les entreprises privées n'auraient jamais investi dans un tel chantier. Cette répartition des emprises entre les secteurs privé et public est mise en avant en tant que point fort et condition *sine qua non* de l'élaboration du projet.

Grâce à cette initiative, un lieu caractérisé par la dégradation de l'environnement et la crise socioéconomique a été transformé en centre touristique et pôle de développement économique : la nouvelle activité a créé de l'emploi et revitalisé le village et la Communauté de montagne.

8.3. Services en zone de montagne et territorialité

Cet indicateur n'a pas toujours été correctement interprété dans les Rapports régionaux. Certains partenaires ont mis l'accent sur la dimension administrative, c'est-à-dire qu'ils ont vérifié la délégation de pouvoir aux prestataires de services, attribuant une note positive à ceux qui privilégient l'échelon local. D'autres ont accordé plus d'importance à l'adaptabilité des services au contexte local. Bien souvent, la participation active de la communauté locale n'a pas été prise en considération. Plus fréquemment encore, l'évaluation a consisté en un inventaire de l'existant à l'échelon territorial, déclinant la territorialité des services en termes d'aptitude à rencontrer les besoins des usagers (ce qui renvoie davantage à l'efficacité d'un service qu'à sa déclinaison proprement territoriale). Ces différences d'interprétation tiennent probablement à la complexité de certains indicateurs qui les rend moins immédiatement compréhensibles. L'éventail des indicateurs exploités par chaque partenaire était également assez variable, ce qui complique l'exercice comparatif. Les points négatifs et les points forts, en termes de territorialité, ne sont pas toujours présentés de manière systématique. Les apports des partenaires ne reprennent pas toujours une synthèse performante de l'analyse menée du point de vue territorial.

Voici quelques résultats individuels et synthétiques :

IREALP

Services d'infrastructure

Chemins de fer : faible.

Transports publics : élevé.

Sans fil : élevé.

Appréciation globale : négative. Une part importante des services (en particulier les TIC) ne mobilisent ni les aptitudes ni la population locale ; aucune adaptation au contexte local.

Services sanitaires et sociaux

Hôpital : moyen.
Secours alpin : élevé.
Téléassistance : moyen.
SFA : élevé.
LAP : élevé.
Halte-garderie *Asilo nido* : élevé.

Appréciation globale : positive car la responsabilité et l'organisation de ces services sont locales.

Exemple : Secours alpin (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)

Le Secours alpin est une association bénévole d'aide et de secours en montagne. Elle se compose de volontaires qui reçoivent une formation spécialisée continue.

Le Secours alpin est équipé d'un hélicoptère d'intervention depuis 1992. Le système GPS se généralise, permettant le positionnement précis des équipes d'intervention, ce qui est particulièrement utile lorsqu'elles interviennent en territoire inconnu.

CONTACT : Comunità Montana della Val Chiavenna, ITALIA), IREALP, Lungo Mallero Diaz, 34 – 23100 SONDRIO, ITALIA, courriel : info@irealp.it.

Filière de services culturels

Bibliothèques : élevé.
Syndicat d'initiative : élevé.
Centre sportif : élevé.

Appréciation globale : positive car les acteurs locaux sont largement impliqués et le bénévolat joue un rôle important.

Exemple : Réseau des bibliothèques (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)

La constitution du réseau des bibliothèques de Valchiavenna permet une organisation plus efficace et plus performante de ce service. Ce réseau permet, via l'inscription dans une seule bibliothèque, d'accéder à toutes celles du territoire et de mutualiser le prêt des ouvrages à partir d'un seul catalogue informatisé qui optimise les prêts non seulement entre les bibliothèques de la Communauté de montagne mais aussi avec les autres bibliothèques de la province, voire de la région.

Le réseau des bibliothèques de Valchiavenna stimule les activités culturelles du territoire, comme le montre la progression régulière, au fil des ans, des statistiques d'abonnement et de prêts d'ouvrages. Le réseau des bibliothèques attire également des usagers qui ne résident pas sur le territoire de la Communauté.

CONTACT : Comunità Montana della Val Chiavenna, ITALIA

RHÔNE-ALPES : comparaison entre les deux zones étudiées de la région

Services d'infrastructure : appréciation négative.

Solutions limitées d'apparition trop récente. Manque de solutions locales face à l'inefficacité des services. Politiques publiques peu performantes.

Filière sanitaire et sociale : appréciation positive.

Contribution importante des communautés locales.

Filière des services culturels : appréciation très positive.

La zone de montagne est très dynamique sur le plan culturel.

TURIN - Pinerolese

Services d'infrastructure : appréciation négative.

Les structures existent mais la dimension participative locale est absente, de même que la concertation avec les acteurs locaux.

Services culturels : appréciation positive.

Forte implication des acteurs locaux dans la fourniture de certains services. Plusieurs projets existent, peut-être pour compenser les insuffisances de l'échelon régional et un défaut général de financement. Plusieurs projets concernent la valorisation des ressources locales.

Exemple : Réseau des bibliothèques *Centro rete* (province de Turin, Italie)

En zone de montagne, la lecture est un passe-temps très répandu. La bibliothèque est donc un lieu très prisé qui devient bien souvent un pôle de référence pour la vie culturelle de la communauté. *Centro rete* est un réseau de bibliothèques qui assure l'appui technique et financier aux petites bibliothèques locales.

La coordination et le support technique sont assurés par la Bibliothèque Allaudi et la municipalité de Pinerolo. Le réseau r 90 bibliothèques des vallées de Pellice, Chisone, Germanasca, Sangone et Susa ainsi que du territoire qui sépare les trois vallées alpines de la ville de Turin. La région du Piémont fournit le cadre juridique et apporte la majorité des fonds. Le Conseil des municipalités, qui réunit des représentants des communes membres du réseau, se réunit deux fois l'an pour négocier et adopter le programme d'activités.

Les services communs du réseau de bibliothèques incluent un appui au fonds de prêts (un fonds auxiliaire de 150 ouvrages circule entre les bibliothèques tous les mois ; certains ouvrages spécialisés ou ciblant un public de lecteurs spécifiques sont prêtables sur réservation ; les bibliothèques peuvent s'échanger des ouvrages au cas par cas en fonction des demandes des abonnés, les ouvrages qui ne sont pas disponibles à la bibliothèque centrale de Pinerolo peuvent faire l'objet de prêts entre bibliothèques), le conseil aux lecteurs (recherches et informations bibliographiques, compilation de listes d'ouvrages, conseils d'achat de livres, service de plastification des ouvrages) et un service de référencement des ouvrages (avec inscription des données à l'index de la bibliothèque nationale). Chaque année, le *Centro rete* achète divers équipements et meubles telles que rayonnages, fichiers et vignettes magnétiques qui sont prêtés aux bibliothèques selon leurs besoins.

Services sanitaires et sociaux : désaccord sur l'appréciation.

Positive en ce qui concerne l'aménagement de la zone : les responsabilités sont principalement locales ; les compétences locales sont donc accompagnées et valorisées. Négative en ce qui concerne la planification sanitaire puisque la tutelle de l'hôpital échappe complètement à la collectivité, ce qui interdit d'accorder la priorité aux vrais besoins du territoire.

Exemple : Assistance aux nouveaux-nés et à leur famille (province de Turin, Italie)

Cette activité d'accompagnement des jeunes mamans souhaitant allaiter est proposée à la maternité, au siège de l'association *Punto di Sostegno all'allattamento al seno* (« Centre de soutien à l'allaitement maternel ») et à domicile. L'accompagnement commence par un entretien avec la maman, éventuellement assorti d'une analyse de la qualité de son lait. Si nécessaire, un contact téléphonique direct est possible avec le service hospitalier concerné, le pédiatre de l'enfant ou un omnipraticien. Le personnel du centre est à la disposition des jeunes parents pour les conseiller et les accompagner en ce qui concerne l'alimentation de leur enfant, sa croissance, son hygiène corporelle, son péristaltisme, d'éventuelles coliques, sa physiologie et sa santé (prévention). Les jeunes parents peuvent prendre rendez-vous sur place ou par téléphone et consulter directement sans rendez-vous aux heures d'ouverture. Il n'est pas nécessaire d'obtenir la recommandation d'un médecin puisque cette activité est assurée par des infirmières pédiatriques.

Des visites à domicile sont possibles sur recommandation du personnel infirmier de l'hôpital de Pinerolo si l'enfant connaît des problèmes sanitaires ou sociaux particuliers, sur indication du pédiatre, à la demande des parents ou sur décision du professionnel de santé de service s'il a le sentiment que la famille a besoin d'aide (même si cette dernière n'en exprime pas la demande).

Lors de la visite à domicile, le professionnel de santé se présente, ainsi que le service qui l'envoie, et informe les parents de la disponibilité de services pédiatriques. Il consulte le carnet de santé de l'enfant, où il trouve toutes les informations le concernant (bilan néonatal, sortie d'hôpital, alimentation, croissance et divers paramètres physiologiques). La visite est consignée sur une fiche signalétique ; les problèmes constatés sont portés sur une autre fiche enregistrée au centre pédiatrique.

CONTACT : ASL 10 del Piemonte – Pinerolo (TO-ITALIA), courriel : urp@asl10.piemonte.it

En général...

- L'appréciation est négative pour les services d'infrastructure ;
 - L'appréciation moyenne est positive pour les services sanitaires et sociaux ;
 - L'appréciation est positive pour les services culturels.
- L'appréciation est plus positive lorsque la responsabilité des services est locale ;
 - Les zones de montagne semble posséder un certain esprit d'entreprise qui les aide à surmonter les obstacles naturels inhérents à leur contexte territorial ;
 - Les solutions qui sous-tendent les projets sont plus novatrices lorsqu'ils exigent un part importante d'autofinancement. Ce constat concerne surtout les projets culturels et souvent les projets sociaux ;
 - L'aptitude à mettre en place de nouvelles filières de services n'est pas toujours démontrée : il est difficile de susciter de bonnes alliances à l'échelon local, c'est-à-dire des coalitions assez solides pour négocier avec le pouvoir régional, niveau qui paraît concentrer les principales difficultés en termes de dynamique de projet ;
 - L'échelon régional n'est pas toujours soucieux du contexte local, ce qu'illustre parfaitement la filière des services d'infrastructure, dont la tutelle est essentiellement régionale ;
 - On note très peu d'exemples de stratégies spécifiquement adaptées de gestion des surcoûts liés à la montagne et un soutien très limité offert aux communautés de montagne pour compenser le défaut naturel de structures ;
 - Les communautés de montagne ne sont pas toujours en mesure de créer une filière territoriale, souvent du fait de l'absence d'institutions intermédiaires capables de promouvoir de nouvelles ressources et compétences. Ce vide n'est pas compensé par les institutions régionales.

S'agissant de territorialité au sens large, il faut tenir compte, d'une part, de la couverture des services et de la manière dont ils sont fournis localement et, d'autre part, de l'exploitation des ressources endogènes matérielles et immatérielles. La clé du problème tient donc à l'identification et à la mise en œuvre de solutions adaptées à une situation et à un potentiel locaux pour apporter une valeur ajoutée aux ressources spécifiquement territoriales.

Conclusions/Recommandations :

- Dans la plupart des zones de montagne, l'étude des indicateurs révèle que les principaux obstacles à la mise en place d'un bon réseau de services tiennent au manque d'infrastructures de transport et de communication de qualité ;
- Il est donc essentiel d'élaborer une stratégie pour compenser les obstacles physiques et climatiques et remédier ainsi dans toute la mesure du possible à l'isolement de la montagne, et donc tout spécialement de mettre en place de nouveaux moyens de transport et de mobiliser les nouvelles technologies de communication et de nouvelles méthodes d'intervention publique pour fournir les services le plus gravement touchés par les surcoûts liés à la montagne ;
- Il est nécessaire de lancer de nouveaux projets originaux d'évaluation et de valorisation des ressources locales, particulièrement en matière de services culturels ;
- Ainsi, les bonnes pratiques d'un territoire donné pourront être transférées avec succès sur d'autres territoires – pour autant qu'elles en respectent les conditions spécifiques ;
- Les difficultés typiques des territoires de montagne, liées à leur géographie complexe et à leur climat, les rendent particulièrement fragiles. Or, les politiques de compensation des surcoûts liés à la montagne restent peu développées. Il faut offrir de vraies alternatives politiques à la montagne, au travers de plans réellement conçus pour elle ou adaptés à ses besoins spécifiques ;
- Par conséquent, la création d'associations ou de réseaux de coopération de zones de montagne est essentielle à leur union pour la défense de leur besoins et de leurs intérêts communs ;
- Les niveaux administratifs régional et national n'accordent que peu d'attention aux difficultés de

la montagne et au déficit de services qui les touche. La nécessité s'impose donc d'une véritable démarche ascendante, c'est-à-dire d'une approche associant la population des communautés de montagne à l'élaboration et à la mise en œuvre des projets de service ;

- Ainsi, les montagnards ont un rôle fondamental à jouer en termes de participation directe et active dans la définition des stratégies de développement. C'est pourquoi des campagnes culturelles de sensibilisation à une nouvelle vision territoriale seraient clairement très utiles pour amener les populations des zones de montagne à prendre conscience de leur énorme potentiel.
- Enfin, les problèmes des zones de montagne concernent l'ensemble de la société ; ils devraient donc faire l'objet de stratégies politiques spécifiquement ciblées sur la montagne elle-même.

8.4. Services en zone de montagne et pérennité (durabilité dans le temps)

Il convient de noter que certains partenaires ont mis en exergue non par la durabilité dans son acception élargie mais bien dans sa dimension spécifiquement temporelle, c'est-à-dire de pérennité – exprimée par exemple en unités de mesure telles que le nombre de jours par an où tel ou tel service est actif, accessible, efficace, etc. – tandis que d'autres ont davantage mis l'accent sur une interprétation de la durabilité en termes d'évaluation qualitative et quantitative des ressources mobilisées autour d'un projet, d'un programme, d'une organisation ou d'une administration en soutien à un service.

Services d'infrastructure

Sur les services d'infrastructure, les appréciations sont très tranchées. La zone de Turin (Italie), par exemple, présente un panorama assez confus étant donné les situations très différenciées qui caractérisent les divers services choisis. En outre, à l'époque de l'analyse, de nombreux chantiers (routiers, autoroutiers et ferroviaires) étaient en cours en prévision des Jeux olympiques. Palencia (Espagne) souligne le risque d'épuisement des subsides ainsi que la nécessité d'une mise en œuvre technique pérenne et d'une amélioration de la collaboration entre les échelons administratifs. La Norvège suggère qu'un nombre d'utilisateurs trop faible peut entraîner un déclin des services - « Depuis la privatisation des lignes de chemins de fer, certaines des plus petites gares sont menacées de fermeture parce que les passagers qui les fréquentent ne sont pas assez nombreux ». IREALP et le Val d'Aoste (Italie) mettent en exergue la question de la continuité du service tout au long de l'année. En région Rhône-Alpes (France), on rappelle les aléas du financement à long terme, ce qui est positif en soi.

Exemple : Développement durable d'une petite Communauté de montagne (Val d'Aoste, Italie)

Située à 800 m d'altitude, Chamois est une communauté d'une centaine d'habitants. Pour l'atteindre, il faut emprunter le téléphérique après avoir abandonné son véhicule dans la vallée. Il y a cinquante ans déjà, l'idée d'un téléphérique était un choix visionnaire – d'autant qu'à l'époque on ne parlait pas encore de développement durable – puisqu'il a contribué au développement du tourisme écologique et sportif. Aujourd'hui, un tiers de la population de Chamois est employé dans le secteur tertiaire. Pour assurer la gestion des services et améliorer la vie sur le territoire, l'administration communale a créé en 2002 une société baptisée *Chamois servizi S.r.L.*

Trois ans après sa constitution en société, elle a démontré toute son utilité. Le bon usage que font les résidents, les touristes et les visiteurs des services appuie et stimule la poursuite de leur développement et de leur amélioration, validant et valorisant ainsi le choix effectué il y a cinquante ans et les différentes activités entreprises depuis.

Services culturels

Les zones situées en Rhône-Alpes et en Norvège n'ont pas donné d'appréciations par manque de données ou d'indicateurs. En ce qui concerne la disponibilité des services dans le temps (pérennité) et dans l'espace (couverture, ce qui crée un chevauchement éventuel avec l'indicateur de proximité), les appréciations sont bonnes. Par contre, elles sont négatives en ce qui concerne la durabilité. Turin évoque par exemple une situation excellente en ce qui concerne l'esprit d'initiative local mais signale un risque de disparition des financements lorsque les projets arrivent à leur terme. Palencia souligne le manque de participation des communautés locales.

Exemple : PRACATINAT : Education et formation à l'environnement et à la durabilité, projets de développement local (province de Turin, Italie)

L'association Pracatinat élabore et réalise des projets et modules de formations et de voyages d'étude pour enseignants dans les domaines de l'éducation à l'environnement, de la durabilité écologique et sociale et de l'interculturalité. Ses principales activités sont des stages d'éducation à l'environnement et de formation à la durabilité pour étudiants et enseignants de tous cycles, du conseil et de la conception de projets de développement territorial et des réunions et ateliers d'éducation à l'environnement et à sa pérennisation.

L'association propose des recherches, du développement de projet et des stages de formation pour adultes dans le cadre, d'une part, du Réseau régional de services d'éducation à l'environnement et, d'autre part, à l'échelle nationale, auprès d'organismes scolaires, d'enseignants, d'acteurs et d'organisations locales.

L'association Pracatinat défend également des projets locaux de développement durable en partenariat avec les acteurs sociaux des territoires. Les projets visent à améliorer la qualité environnementale des territoires en renforçant l'efficacité des projets territoriaux stratégiques, à aider les populations locales à concevoir leur territoire comme un écosystème intégré, à chercher et à tester de nouvelles structures organisationnelles d'intervention et à promouvoir une culture et une méthodologie concertée d'élaboration des projets.

Au travers de la loi régionale n°39/1987, le Piedmont reconnaît l'association Pracatinat en tant que « laboratoire de pédagogie environnementale » désigné dans le Cadre régional des services d'éducation à l'environnement. L'association fonctionne en partenariat avec l'IRRE Piémont. Les autres partenaires de l'association sont la province et la municipalité de Turin, les municipalités de Rivoli, Moncalieri, Asti et Pinerolo, les Communautés de montagne des vallées de Chisone et Germanasca et la municipalité de Fenestrelle. Au fil des ans, l'existence de Pracatinat et de son réseau coopératif a généré un capital social pour la zone matérialisé par la mise sur pied de plusieurs projets coopératifs.

CONTACT : Consorzio PRACATINAT, Fenestrelle, Turin, Italie, courriel : g.borgarello@pracatinat.it

Services sanitaires et sociaux

Malgré des situations extrêmes dans quelques catégories, un consensus s'est dégagé autour d'une appréciation moyenne. IREALP souligne que certains services touristiques sont saisonniers. La participation et l'engagement déterminés de la population locale sont des gages de durabilité. En Norvège, les petits hôpitaux de montagne pâtissent du déclin de la population locale et voient leur fréquentation baisser. Cette situation est source de difficultés en termes d'offre de services spécialisés dans certaines zones. De plus, les filières privées de santé rencontrent manifestement des conditions plus favorables dans les zones à forte densité de population.

Exemple : Séniorie d'Angrogna (province de Turin, Italie)

La Communauté de montagne de Val Pellice et les Services d'aide sanitaire et sociale et la Commune d'Angrogna, dans le Piedmont, soutiennent une initiative visant à héberger les seniors vivant dans des maisons isolées en montagne, surtout durant l'hiver.

Située à 850 m d'altitude à 20 km de Pinerolo et 60 km de Turin, la séniorie d'Angrogna est installée dans une grande bâtisse magnifique, ensoleillée, confortable et animée invitant les résidents à vivre et à être actifs ensemble. Equipée d'une grande cuisine, d'une salle à manger spacieuse, d'une salle de séjour et d'un salon, elle possède plusieurs chambres à trois lits, une chambre double et une chambre particulière. Les résidents vivent ensemble et participent à diverses activités : musique, danse et bricolage (une pièce est consacrée à l'artisanat. Ils vivent en autonomie avec l'aide d'accompagnateurs internes et externes ainsi que des voisins.

Les frais de la séniorie sont couverts par la participation financière des résidents et par l'intervention de trois services d'aide sociale. Deux employés d'une structure sociale sont présents en alternance pour assurer le suivi organisationnel de la séniorie avec l'aide des résidents et du responsable représentant les services d'aide sociale. L'association avec le réseau des Services d'aide sanitaire et sociale fait de cette séniorie une solution préférable à l'hospitalisation.

CONTACT : pour de plus amples informations : Comunità Montana Val Pellice – Torre Pellice (TO-ITALIA), courriel : sociale@valpellice.it

Exemple : Parcours d'aide au diagnostic thérapeutique – PDTA (province de Turin, Italie)

Le traitement diagnostique coordonné et intégré vise à garantir aux patients d'obtenir une prise en charge holistique et performante quel que soit leur choix de professionnels de santé (généralistes, pédiatres, spécialistes, personnel infirmier qualifié et autres professionnels de l'aide sanitaire territoriale, que ce soit en milieu hospitalier ou ailleurs).

Piemonte ASL 10 travaille depuis quelques années avec des omnipraticiens et des pédiatres à l'élaboration du *Percorso Diagnostico Terapeutico e Assistenziale* (PDTA, « Parcours d'aide au diagnostic thérapeutique »). Cette initiative est également mise en œuvre par des groupes de travail pluridisciplinaires accompagnés par un tuteur.

La méthodologie adoptée se fonde sur le principe de l'amélioration continue du traitement : le suivi thérapeutique est permanent afin d'optimiser le traitement à la lumière de nouveaux éléments et d'améliorer les protocoles diagnostics et thérapeutiques en fonction des progrès scientifiques.

Le projet, toujours en phase pilote, a d'ores et déjà permis d'engranger des résultats positifs, en particulier dans les domaines suivants :

- sensibilisation à la dimension de l'impact des pathologies sur le territoire ;
- création de groupes de travail pluridisciplinaires coordonnés ;
- traitement des patients et élimination des points négatifs par l'action coordonnée ;
- Définition de protocoles diagnostics et thérapeutiques communs ;
- Traitement homogène des patients sur tout le territoire de compétence de l'ASL 10 ;
- Elaboration d'un module commun de formation ;
- Identification et élimination des éventuelles pratiques inefficaces ;
- Mesurabilité de l'efficacité des interventions.

CONTACT : ASL 10 del Piemonte – Pinerolo (TO-ITALIA), courriel : urp@asl10.piemonte.it

Durant le débat, les participants ont souligné à plusieurs reprises la nécessité de mettre en place une approche holistique et de relier les macro-indicateurs entre eux. Le débat de Palencia a largement porté sur deux grandes menaces qui pèsent sur le maintien à long terme de bons services en zone de montagne :

- a) Beaucoup de bons services sont créés et mis en œuvre à travers des projets spécifiques (avec les problèmes corollaires que cette approche pose en termes de financement et de montage) mais dès que le projet arrive à son terme, les subsides disparaissent, emportant les services avec eux.
- b) La seconde menace tient au fait que le marché est un levier de plus en plus puissant. Si par le passé, le secteur public – l'Etat, les collectivités – fournissait un grand nombre de services sans s'encombrer d'impératifs de rentabilité, l'accent pèse désormais sur la compétitivité, sur l'ouverture des anciens prés carrés du secteur public à la concurrence du secteur privé et sur l'application universelle des modèles marchands, y compris au sein des organismes publics.

Deux des recommandations du groupe concernant le renforcement de la durabilité/pérennité renvoient directement aux menaces ci-dessus :

- Comblent le fossé financier lié aux surcoûts opérationnels de fourniture des services dans les zones isolées, à faible densité de population et souvent pauvres – ce que sont généralement les régions montagneuses.
- Apporter un soutien financier et technique à la gestion et au fonctionnement ordinaire des services.

La première recommandation porte principalement sur l'approche de marché qui menace de l'emporter sur les mécanismes réglementés. Entre autres exemples, nous avons abordé la récente réforme de la filière de financement des hôpitaux en Norvège. La nouvelle approche impose aux hôpitaux d'accorder la priorité à la création de revenus. Comme les hôpitaux de montagne ne sont généralement pas rentables, ils vivent sous la menace plus ou moins permanente d'une fermeture. (Questions corollaires : quelles catégories d'hôpitaux rencontrent les besoins de la population des zones de montagne ? Le coût social et financier entraîné par le démantèlement de la filière des hôpitaux de montagne est-il réellement inférieur au coût des subsides ?). Cette situation et les menaces corollaires semblent largement partagées dans les diverses zones d'étude du partenariat.

La seconde concerne la disparition de services reconnus utiles au terme des projets qui les ont créés par manque de financements. Cette situation existe dans toutes les zones couvertes par les études. Ce phénomène emporte deux conséquences dommageables : (1) disparition du service et (2) pertes d'emploi pour les personnes qui assurent le service et perte de postes de travail pour l'ensemble du territoire. Un effet supplémentaire concerne le sentiment de frustration que ressent la population locale vis-à-vis des instruments et programmes d'intervention, y compris les programmes spéciaux subventionnés par l'Union européenne et les subsides du Fonds Social européen.

L'un des défis concernant la pérennisation des services utiles au-delà du terme des projets tient à l'identification des acteurs (organismes, autorités, etc.) capables de l'assurer. Où se situent les responsabilités ? Ces projets jouissent-ils d'une assise suffisamment solide auprès des organes/autorités responsables ?

Les services culturels sont par exemple reconnus pour se prêter particulièrement aux initiatives locales. De fait, comme le signalent la plupart des régions, la pratique d'activités et services culturels est répandue en zone de montagne. Toutefois, comme nous l'avons déjà indiqué, la difficulté principale consiste à assurer la survie à long terme de ces services et activités. En cette matière, l'expression clé est « fonctionnement ordinaire ».

Nous avons également constaté que si les services culturels dépendent de subsides locaux, le déclin démographique fait peser une menace supplémentaire sur leur maintien, ce qui en remet bien sûr en cause la pérennité. Ceci dit, la situation est rarement manichéenne : nous avons abordé le thème de la saisonnalité et conclu que la plupart des entraves à la pérennité des services peuvent se transformer en atouts. Nous avons également constaté que le principe de l'économie d'échelle n'est pas toujours respecté. Les bibliothèques sont par exemple souvent plus efficaces sur le plan des coûts en zone de montagne qu'en ville – sans même évoquer leur importance sociale. Il apparaît qu'elles jouent un rôle particulier en comblant le vide d'activité en basse saison. Il convient de mettre davantage l'accent sur ces atouts. Souligner les facteurs positifs pourrait constituer une meilleure approche de durabilité et de pérennisation. Les recettes qui fonctionnent en milieu urbain ne donnent pas nécessairement d'aussi bons résultats en zone de montagne.

Les financements constituent un aspect essentiel de la pérennité des services utiles en zone de montagne. Assurer la durabilité de ces services tient également souvent à la satisfaction des besoins locaux et à l'identification de ressources locales.

Ainsi, une troisième recommandation concerne :

- La mobilisation de la communauté autour des projets et la prise en compte des compétences, moyens et ressources (techniques, humains et financiers) réels de l'administration locale en termes d'accompagnement ou de fonctionnement du service.

La durabilité/pérennité requiert d'identifier des filières qui fonctionnent même si elles sont différentes de celles qui ont démontré leur efficacité dans d'autres zones urbaines ou à faible densité de population, voire même dans d'autres zones de montagne. Elle signifie également que les besoins locaux en termes d'appui au fonctionnement ordinaire sont susceptible de varier considérablement : d'un simple soutien financier à une véritable autonomisation réglementaire au cas par cas en passant par la formation professionnelle aux outils et solutions issus des nouvelles techniques et technologies ou un plaidoyer pour une meilleure adaptation des solutions aux situations et contextes locaux. Vaste débat !

Notre dernière recommandation renvoie également à la nécessité d'aller vers l'échelon local. Nous proposons :

- De comparer les besoins locaux et les opportunités à venir dans les programmes de développement et les instruments actuels d'évaluation de l'environnement et des projets.

Il pourrait être utile, par exemple, d'utiliser les plans locaux comme tremplins pour la programmation régionale, voire nationale (selon une approche véritablement ascendante, donc). Il convient, d'une part, de reconnaître que c'est l'échelon local qui est mieux à même de traduire la culture locale en initiatives locales et, d'autre part, d'en tenir compte. Certaines expériences de programmation locale ont ensuite inspiré la planification à des niveaux territoriaux supérieurs. Afin d'illustrer ce constat, nous avons eu recours à l'analyse AFOM pour identifier les opportunités et les besoins locaux.

Vers la fin de notre séance de travail, nous nous sommes embarqués dans un débat assez compliqué sur le bénévolat dans la foulée de celui qui venait de porter sur les services sociaux, domaine où toutes les régions

ayant pris part à l'étude paraissent obtenir les meilleurs scores. Bien entendu, il s'agit du domaine où le facteur humain joue le rôle le plus essentiel et où l'initiative locale rencontre donc le terrain le plus fertile.

Nous n'avons toutefois pas pu tirer de conclusion de ce dernier débat, sauf à constater la nécessité de mieux se documenter sur le bénévolat et de se doter d'une structure plus formelle pour en débattre.

Recommandations concernant l'amélioration de la durabilité/pérennité des services en zone de montagne :

1. Comblent le fossé financier lié aux frais de fonctionnement élevés des services dans des zones isolées, à faible densité de population et souvent pauvres ;
2. Soutenir (financièrement et techniquement) la gestion et le fonctionnement ordinaire des services ;
3. Mobiliser la communauté autour des projets et tenir compte des compétences, moyens et ressources (techniques, humains et financiers) réels de l'administration locale en termes d'accompagnement ou de fonctionnement du service ;
4. Comparer les besoins locaux et les opportunités à venir dans les programmes de développement et les instruments actuels d'évaluation de l'environnement et des projets ;

Conclusions

9. Les Bonnes pratiques

Pour qu'une pratique soit considérée comme « bonne », elle doit rencontrer des critères d'efficacité et de performance, de compatibilité et de pertinence. Elle doit donc être identifiée comme telle au regard d'au moins certains des indicateurs qui ont guidé l'analyse et qui sont énumérés dans le présent rapport : territorialité, intégration, rapport coût/efficacité, proximité-accessibilité, innovation et durabilité/pérennité.

Les « bonnes pratiques » sont importantes parce qu'elles créent un élan d'amélioration des services généraux. Elles montrent que des problèmes considérés comme insolubles peuvent trouver une solution et que des méthodologies efficaces peuvent être identifiées.

En outre, les « bonnes pratiques » sont un passage obligé pour le développement, l'élaboration de projets et le lancement de nouvelles activités et services.

Ceci dit, les « bonnes pratiques » ont clairement une limite : elles sont souvent considérées comme impossibles à reproduire et à transférer. Ce constat est d'ailleurs tout à fait pertinent jusqu'à un certain point puisque les bonnes pratiques sont étroitement liées au contexte dans lequel elles ont vu le jour. Malgré tout, il est toujours possible d'identifier, au sein des « bonnes expériences », l'une ou l'autre structure ou approche qui les rend comparables et universelles.

Nous avons par conséquent jugé utile de reproduire dans le présent rapport quelques-uns des tableaux de synthèse qui décrivent des « bonnes pratiques » dans divers domaines : infrastructures, loisirs et culture, services sanitaires et sociaux, innovation technologique. L'objectif s'inscrit ici dans la finalité du projet Euromountains.net : mise en réseau pour partager les expériences. En outre, les « bonnes pratiques » illustrent les tendances et l'orientation du développement. On y trouve donc des indications, des recommandations et des axes potentiels de développement.

Les bonnes pratiques ci-dessous sont présentées dans les encadrés du présent rapport :

	FILIÈRE DE SERVICES	BONNE PRATIQUE	PAGE
1	I SERVICES D'INFRASTRUCTURE	Gestion du foncier en Val Pellice (province de Turin, Italie)	20
2	III SERVICES SANITAIRES ET SOCIAUX III	Réseau des bibliothèques <i>Centro rete</i> (province de Turin, Italie)	41
3		PRACATINAT : Education et formation à l'environnement et à la durabilité, projets de développement local (province de Turin, Italie)	44
4	II SERVICES CULTURELS ET RECREATIFS	Je passe vous prendre chez vous (province de Turin, Italie)	32
5	II	Assistance aux nouveaux-nés et à leur famille (province de Turin, Italie)	42
6	II	Parcours d'aide au diagnostic thérapeutique (PDTA) (province de Turin, Italie)	45
7	II	Séniorie d'Angrogna (province de Turin, Italie)	45
8	II	Pour l'intégration de la personne gravement handicapée (province de Turin, Italie)	32
9	I	Développement durable d'une petite Communauté de montagne (Val d'Aoste, Italie)	44
10	I	Liaisons sans fil (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	36
11	III	Réseau des bibliothèques (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	40
12	I	Secours alpin (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	40
13	III	Association de promotion du tourisme (Région de Lombardie – Val Chiavenna, Italie)	15
14	I	Transport à la demande (Castilla y León, Espagne)	33
15	III	Promotion et réactivation des services plurifonctionnels dans les zones rurales de la Sierra Morena (Cordoue, Espagne)	37
16	I	Connexions – Fourniture de systèmes de services informatiques Fujitsu aux administrations et services publics des Highlands (Highlands, Ecosse)	19
17	I	Intercommunale de distribution de l'eau (Alto-Tamega, Portugal)	21
18	II	Groupe de travail « mobilité et transport », Communauté de communes du Pays d'Urfé (Rhône-Alpes, France)	35
19	III	ICE FACTOR – Projets de réhabilitation et de promotion du paysage industriel (Highlands Council, Ecosse)	39

A partir de certains points négatifs, ces bonnes pratiques représentent la recherche de solutions positives qui renvoient à leur tour à un ou plusieurs macro-indicateurs.

Chaque bonne pratique peut être interprétée à travers un maillage complexe de macro-indicateurs qui, ensemble, définissent la « qualité » et l'orientation de la durabilité ; Ce n'est donc pas un indicateur, mais bien des **groupes d'indicateurs** qui sont entrelacés : ainsi, ancrage territorial, intégration et innovation sont souvent intimement liés et porteurs, ensemble, de performance, de durabilité et d'accessibilité.

10. Les points négatifs et quelques pistes pour y remédier

Les études locales et l'analyse des bonnes pratiques ont permis d'identifier certains points négatifs concernant les services en montagne.

POINTS NÉGATIFS	SOLUTIONS
Clivage opérationnel entre les divers acteurs impliqués entraînant l'inefficacité de l'intervention	Plans visant à mobiliser les opérateurs administratifs et le bénévolat autour d'une méthodologie et d'une organisation communes. Exemples : associations et projets de promotion organisée et cohérente du tourisme sur le territoire ; systèmes intégrés de gestion de l'eau.
Manque de lieux consacrés à la montagne où aborder ses problématiques, promouvoir une culture de recherche et développer les connaissances et les compétences. Déficit de projets de recherche et pratiques.	Ouverture de centres de recherche où experts, techniciens et acteurs locaux – qui sortent de leur passivité pour devenir des artisans actifs du développement – peuvent se rencontrer et travailler ensemble. Exemple : recherche-action porteuse de transformation territoriale à divers niveaux.
Difficulté à « travailler ensemble » pour constituer une équipe. Difficulté de la population à préparer son avenir.	Projet territorial impliquant les divers acteurs.
Isolement dû à l'éparpillement de la population et difficulté relative à se déplacer ou à maintenir le contact (altitude, distance). Absence de modèles de transport adaptés aux conditions de la montagne. Difficulté d'accès aux services (en particulier pour les seniors).	Projet et organisation des services à la fois souple et respectueuse des besoins et des spécificités du territoire. Exemple : services de transport à la demande.
Isolement des jeunes couples, et en particulier des jeunes mamans du fait de mutations familiales et sociétales (enfants uniques, familles monoparentales ou ramassées, peu d'amis, peu de voisins) Absence de services à la petite enfance.	Services d'accompagnement des parents dans les centres urbains territoriaux et sous la forme de services en porte-à-porte. Exemple : création de filières associatives de services à la petite enfance.
Difficulté à garantir la continuité de traitement et d'intervention. Compartimentation des services, missions et compétences. Situations ayant un impact particulier sur des populations de montagne vivant généralement loin des hôpitaux et autres infrastructures sanitaires (par exemple de convalescence après une intervention chirurgicale ou de réhabilitation après un accident).	Intégration de l'action des acteurs de la filière sanitaire et des hôpitaux. Rapprochement des procédures de traitement et d'intervention diagnostique.
Impossibilité pour les personnes âgées de passer l'hiver seules chez elles.	Séniorie saisonnière (où les résidents peuvent apporter leurs effets personnels ; création d'une ambiance familiale).

Isolement de la personne handicapée et de sa famille. Manque d'accompagnement lui permettant de vivre chez elle et dans son milieu de vie.	Services « porte-à-porte ».
Entraves physiques limitant l'accès à certaines zones (à cause de l'enneigement hivernal, de l'absence d'infrastructures routières, etc.). Manque d'opportunités de développement d'activités – par exemple touristiques – économiquement rentables destinées au plus grand nombre.	Transformer les limites en atouts. Exemples : Limitation de l'accès des véhicules à moteur ; développement d'un tourisme de haute qualité.
Manque d'interventions pérennes et cohérentes en maintenance ordinaire du territoire (en Italie, l'entretien du foncier était par exemple encore très récemment assuré le plus souvent non pas dans le cadre de la programmation des activités ordinaires mais au titre de projets spéciaux, de subventions (opportunités exceptionnelles) ou (suite à) de(s) catastrophes naturelles.	Programmation pluriannuelle et annuelle, implication des agriculteurs locaux, intégration transfrontalière (plans intercommunaux en matière de protection civile).
La fracture numérique. Les difficultés d'accès aux technologies de l'information et de la communication entravent l'essor de la nouvelle économie et de nouveaux services (téléassistance, formation à distance, télémedecine, etc.) et la réorganisation/modernisation des administrations publiques. Manque de motivation des acteurs économiques à investir en montagne.	Elaboration de politiques publiques d'accompagnement (du développement des infrastructures, de renforcement des compétences par la formation, de création d'un intérêt économique pour les opérateurs sans remettre en cause la libre concurrence).
Besoin de modèles d'intervention médicale en haute montagne.	Modèles poussés de Secours alpin exploitant le progrès technologique. Exemple : GPS.
Crise des secteurs productifs traditionnels.	Remodelage des sites (en particulier la réhabilitation des friches industrielles) comme point de départ de nouveaux modèles d'activité économique en montagne.

Aucun de ces points négatifs n'est strictement spécifique de la montagne. Au contraire, la plupart concernent également la plaine et le milieu urbain. Toutefois, en zone de montagne, elles sont tous présentes simultanément et exercent une influence particulière sur les conditions de vie. Ainsi, les zones de montagne peuvent être considérées comme autant de laboratoires pour des obstacles susceptibles de concerner tout le monde et, de ce fait, pertinentes pour tous les systèmes territoriaux, y compris urbains.

Les solutions proposées, qu'elles soient matérielles ou immatérielles, exigent des ressources culturelles – recherche, éducation permanente, apprentissage tout au long de la vie – ainsi que des moyens financiers immédiats, pérennes et appropriés. Il est en outre impératif d'être capable de planifier dans le respect des besoins locaux. Les approches de programmation souples sont donc utiles en ce qu'elles permettent de poursuivre divers objectifs et processus s'inscrivant dans un projet territorial cohérent aux divers échelons institutionnels (région, Etat, Europe, monde).

Les éléments suivants sont en outre indispensables :

- Institutions de référence définies au niveau NUTS 3 ou inférieur (Communautés de montagne, Communauté de Communes) ;
- Organismes se consacrant spécifiquement à la gestion de projets et de ressources⁸ ;
- Instruments et ressources administratives à long terme.

Le tout dans l'optique de choix et de procédures souples, porteuses d'un retour d'information véritable et formel et au travers desquelles les personnes sont disposées à expérimenter, à apprendre et à évoluer.

⁸ Au moins jusqu'à ce que le service ait atteint sa vitesse de croisière et que la pérennité de son fonctionnement et de sa qualité soit assurée. En Italie, les OTT (Organisations territoriales temporaires) donnent aux acteurs locaux la possibilité de participer au fonctionnement et à la supervision des projets, plans et programmes au même titre que les autorités locales et les représentants des sphères technique, politique et sociale. Les OTT sont également porteuses d'identité territoriale par leur action, les projets qu'elles créent et plus généralement leur travail. Les Groupes d'action locale du programme européen LEADER peuvent être considérés comme une déclinaison particulière de ces OTT.

11. Conclusion : quelques remarques sur la relation entre services et développement local durable

1. **Les services sont un facteur essentiel de développement territorial.** Si ce constat ne concerne pas seulement les zones de montagne, il est particulièrement prégnant dans leur cas parce que les filières de services permettent de surmonter les obstacles typiques de la montagne.
 - Les filières de services accompagnent à la fois la VIE et le TRAVAIL tant des habitants que des organismes territoriaux (on peut par exemple considérer l'importance d'une politique de services de soutien aux parents ou de promotion de l'esprit d'entreprise chez les jeunes) ;
 - Elles sont porteuses de COHESION, de CONFIANCE, de COMMUNICATION et sont des instruments permettant d'édifier, de pérenniser et de tisser des LIENS SOCIAUX ;
 - Elles produisent des CONNAISSANCES (entre autres – mais pas uniquement – par le biais de l'éducation et de la formation) essentielles à des ressources humaines de qualité supérieure, elles-mêmes condition *sine qua non* du développement.
 - Elles stimulent l'ECONOMIE et l'EMPLOI locaux, activant des ressources en friche – comme c'est le cas par exemple des infrastructures d'information ou des filières locales de transports.
 - Elles sont des instruments de GOUVERNANCE : à travers leurs missions et leur fonctionnement, elles suscitent et accompagnent la dynamique territoriale locale.

Les services constituent une infrastructure territoriale permettant aux habitants de travailler, de produire et de faire face aux problématiques sociales.

2. Les surcoûts en zones de montagne imposent de démontrer aux décideurs – qui vivent le plus souvent en milieu urbain – qu'il faut investir davantage en montagne pour la pérenniser. **Il faut que les liens qui unissent la montagne aux autres territoires soient visibles, de même que les liens qui unissent la population, les services environnementaux et les personnes qui les accompagnent.**

La montagne n'est pas assez reconnue comme un milieu stratégique ayant besoin d'être desservi. Accompagner la population montagnarde (c'est-à-dire mettre à sa disposition des services adaptés) exige de prendre en considération la fonction stratégique de la montagne et de pérenniser les services qu'elle offre et qui profitent également à des territoires élargis. Ainsi « ... il serait particulièrement important de trouver le moyen de **mesurer les coûts et les conséquences sociaux (ainsi qu'environnementaux et culturels) des politiques de transformation territoriale** : l'impact des grands travaux, des plans de développement, des interventions de requalification ou de protection de l'environnement et de soutien à l'emploi et à l'éducation. La clé consiste donc à démontrer et à comptabiliser toutes les dépenses et les revenus induits qui ne sont jamais attribués au secteur concerné ; c'est ce qu'on appelle les « **externalités** », auxquelles ont attribué généralement une connotation exclusivement environnementale alors qu'elles ont également une signification sociale » [B. Zobel, 2006].

3. Ainsi que le démontrent les recherches d'Euromountains.net, les zones de montagne sont vivantes et créatives, porteuses de solutions et de mécanismes originaux, produisent beaucoup avec pas grand-chose et fonctionnent de leur mieux avec les rares ressources dont elles disposent. **La montagne peut donc être considérée comme un laboratoire de la durabilité.** Cela signifie qu'il conviendrait de lancer des politiques permettant de soutenir cette « aptitude à servir de laboratoire », c'est-à-dire de reconnaître d'une part la véritable valeur ajoutée de la montagne et de l'autre ses coûts réels.
4. **Les conditions *sine qua non* de qualité/durabilité des filières de services sont la territorialité, l'intégration et l'innovation, elles-mêmes porteuses d'accessibilité et de performance.** Ces conditions ont toute la pérennité pour préalable. Il incombe aux pouvoirs publics, à les tous niveaux, de promouvoir et de soutenir les ressources et les projets.
5. **Tout cela devrait être mis en œuvre selon une approche nouvelle par laquelle les territoires commencent à se comprendre et à agir comme des sujets collectifs capables d'identifier et de poursuivre des objectifs partagés de développement durable.**
6. **Les relations inter-territoriales et interinstitutionnelles doivent se caractériser par une approche novatrice fondée non plus sur la concurrence mais sur la coopération.** Les plans socioéconomiques des Communautés de montagne italiennes et les documents de programmation similaires rencontrés ailleurs peuvent être l'occasion, d'une part, d'engager ces échanges et, d'autre part, de rapprocher des situations et des projets politiques différents et de fixer des objectifs qui exigent l'intégration, tels que la promotion de la durabilité, de la santé et du développement.

12. Propositions pour l'avenir

En un sens, cette étude pourrait être considérée comme le point de départ d'un travail sur les zones de montagne et les services qui les concernent. Le présent rapport pointe en effet quelques problématiques évidentes qui mériteraient une étude et une analyse plus approfondies. En voici une liste non exhaustive :

- Les surcoûts de prestation des services en zone de montagne ;
- La définition de micro-indicateurs communs et partagés permettant de mieux comparer les zones de montagne entre elles et de mieux identifier les tendances ;
- Le potentiel des technologies de l'information et de la communication en termes d'offre de services ;
- Le rôle des politiques fiscales et des instruments financiers ;
- Le rôle des agences de développement ;
- Le rôle des autorités territoriales en tant que prescripteurs et prestataires de services ;
- La poursuite de l'étude des bonnes pratiques.

Bibliographie

AA.VV., *Actualité de la recherche-action*, Actes du colloque International, CIRFIP - Centre International de Recherche, Formation et Intervention Psychosociologiques, Paris, 2001.

AA.VV. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 12 maggio 2004, intitolata «Libro bianco sui servizi d'interesse generale» [COM(2004) 374 def. - Non pubblicata nella Gazzetta Ufficiale]

AA.VV. Livre vert sur les services d'intérêt général – CCE – Mai 2003.

Barus-Michel J., Enriquez E., Lévy A. (a cura di), *Dizionario di Psicopsicologia*, Cortina, Milano, 2005.

Bätzing W., *Le Alpi : una regione unica al centro dell'Europa*, edizione italiana a cura di Fabrizio Bartaletti. - Bollati Boringhieri, Torino, 2005.

Bätzing W. *L'ambiente alpino: trasformazione, distruzione, conservazione. Una ricerca ecologico-geografica* (Melograno, 1987)

Bätzing W. (a cura di), *Agricoltura nell'arco alpino, quale futuro? Un bilancio dei problemi attuali e delle soluzioni possibili*, Accademia europea di Bolzano (Angeli, 1996).

Beccastrini S., Gardini A., Tonelli S., *Piccolo dizionario della Qualità*, Centro Scientifico Editore, Torino, 2002.

Beccastrini S., Borgarello G., Lewanski R., Mayer M., *Imparare a vedersi. Una proposta di indicatori di qualità per i Sistemi regionali di educazione ambientale*, Regione Toscana/ARPAT, Firenze, 2005.

Belli Riz P., Janneret J. in Diamantini C., Zanon B. (a cura di), *“Le Alpi, immagini e percorsi di un territorio in trasformazione”*, Temi Editrice, 1999.

Bonomi A., De Rita G., *Manifesto per lo sviluppo locale*, Bollati Boringhieri, Torino, 1989.

Bonora P. (a cura di), *SLoT quaderno 1*, Baskerville, Bologna, 2001.

Debarbieux B., 2005, *Penser le futur des Alpes ? L'Eventail des cultures et des savoirs-faire.*, Revue de Géographie Alpine, Tome 93, n° 2, pp. 95-108

Debarbieux B., Fourny M.-C., dir., 2004, *L'effet géographique. Construction sociale, appréhension cognitive et configuration matérielle des objets géographiques*, Grenoble. : Editions de la MSH.

Debarbieux B., Gillet F., dir., 2001 *La montagne un objet de recherche ?*, Revue de Géographie Alpine, tome 89, n°2, pp. 131, 27.

Debarbieux B., Robic M.C., Fuchs C. (dir.), 2001 : " Les géographes inventent les Alpes ", Revue de Géographie Alpine, tome 89, n°4.

De Matteis G., *Per una geografia della territorialità attiva e dei valori territoriali*, in Bonora P. (a cura di), SLoT quaderno 1, Baskerville, Bologna, 2001.

De Matteis G., *Il modello SLoT come strumento di analisi dello sviluppo locale*, in Rosignolo C., Imarisio C.S. (a cura di), SLoT quaderno 3. *Una geografia dei luoghi per lo sviluppo locale*, Baskerville, Bologna, 2003.

De Matteis e altri, *Per una geografia dell'agire collettivo nel/del pinerolese*, workpaper del Progetto “Promozione della sostenibilità nel pinerolese”, Consorzio Pracatinat, febbraio 2005.

De Matteis G., Governa F. (a cura di), *Territorialità, sviluppo locale, sostenibilità : il modello SLoT*, Angeli, Milano, 2005.

De Rita G., Bonomi A., *Manifesto per lo sviluppo locale*, Bollati Boringhieri, Torino, 1998.

Diamantini C., Zanon B. (a cura di), *“Le Alpi, immagini e percorsi di un territorio in trasformazione”*, Temi Editrice, 1999.

EUROMONTANA (European association for mountain areas), Response to the consultation on the Community Strategic Guidelines for Cohesion 2007-2013

EUROMONTANA (European association for mountain areas), Response to: European Commission, Directorate General for Competition, Consultation Document n State Aid For Innovation, Brussels, 21/11/2005.

Fanfano D., Poli D., *Il problema teorico. Verso una definizione operativa del concetto di Valore Aggiunto Territoriale*, in *SLoT quaderno 1*, Baskerville, Bologna, 2001.

Fourny M.-C., 2005, "Le città alpine tra urbanizzazione, innovazione e mantenimento dell'identità", *Città nelle Alpi. Identità, innovazione, sostenibilità e cooperazione regionale*, Provincia autonoma di Trento, istituto trentino di cultura, pp. 23-29 [Actes de colloque]

Fourny M.-C., 2005 : "La frontière, objet d'intermédiation territoriale", *Revue Peuples et Monde*, Globalisation et peuples aux frontières de l'Europe.

http://www.peuplesmonde.com/article.php3?id_article=292

Fourny M.-C., Denizot D., 2005 : "La prospective territoriale, révélateur et outil d'une action publique territorialisée, Colloque de géographie sociale, Rennes, 21 et 22 octobre 2004, *Territoires et Politiques*, Presses Universitaires de Rennes , à paraître.

Fritz Th., *La direttiva UE sui servizi*, Berlino, 2004.

Magnaghi A., *Il Progetto locale*, Bollati Boringhieri, Torino, 2000.

Mazzoli G., *Il welfare come leva dello sviluppo locale*, Fondaz. Manodori/Animazione Sociale, Torino, 2004.

Milanaccio A., *Dallo sviluppo alla società sostenibile*, in Quaderni di sociologia, *Politiche ambientali e società sostenibile*, vol. XLII, Rosenberg & Sellier, Torino, 1998.

Milanaccio A., *MIMOSA: Modello Ipermediale di Monitoraggio Sociale e Ambientale*, Edizioni Sonda, Torino, 2001.

Olivetti Manoukian F., *Produrre servizi*, Il Mulino, Bologna, 1998.

Provincia di Torino – Servizi Solidarietà Sociale, *La Provincia per la programmazione sociale. Verso il Piano Sociale Provinciale*, Torino, luglio 2005

Rossignolo C. e Imarisio C.S. (a cura di), *SLoT quaderno 3. Una geografia dei luoghi per lo sviluppo locale. Aspetti metodologici e studi di caso*, Baskerville, Bologna, 2003.

Sachs W., *Dizionario dello sviluppo*, Torino, ISEDI, 1998.

Schein E.H., *La consulenza di processo: come costruire le relazioni d'aiuto e promuovere lo sviluppo*

Vincenti Diamantini, in "Le Alpi. Immagini e percorsi di un territorio in trasformazione", 1999 Temi Editrice.

Zobel B., *Sviluppo sostenibile e organizzazioni territoriali temporanee*, in Mazzoli G. (a cura di), *Il welfare come leva dello sviluppo locale*, Animazione Sociale, n. 1/2004, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 2004.

ANNEX 1: EXAMPLE OF A SERVICE SYSTEM TABLE BY HIGHLANDS

PO = population
 POEN = population enfant (children)
 POPA = personnes âgées (old people)
 POPD = personnes handicapés (handicapped people)

SOURCES: www.highland.gov.uk
 www.scotland.gov.uk
 www.bear.co.uk
 www.hie.co.uk

T = tourist
 E= emergency
 P = paying
 G = gratuit (free)
 D = disponible/existant (available)
 N = no
 O = oui (yes)

Area covered – entire Locharber area

Infrastructural services	Institutional responsible			Management			Operative running			Beneficiaries (type, dimension, if paying...)	Present situation	Data sources	Area covered by the service
	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix				
National (trunk)	X				X			X		PO+T G	D	Scottish Executive/BEAR www.scotland.gov.uk	
Main roads	X			X				X		PO+T G	D	Highland Council www.highland.gov.uk	
Minor roads	X			X				X		PO+T G	D	Highland Council	
Country roads	X				X			X		PO+T G	D	Highland Council	
Railways			X		X			X		PO+T P	D	Network Rail	
Buses		X			X			X		PO+T P	D	Various	
Other services													
Helicopter (mountain rescue only)	X			X				X		E+T G	D	Royal Air Force	
Telecommunication													
Telephones		X			X			X		PO+T P	D	Various	
ADSL		X			X			X		PO+T P		Various	
Broadband			X		X			X		PO+T P	D	Various	
Y-max			X		X			X		PO + T P	Planned	Highland Council	

Cultural and entertainment services	Institutional responsible			Management			Operative running			Beneficiaries (type, dimension, if paying...)	Present situation	Data sources	Area covered
	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix				
Sports													
Sport Centres	X			X			X			PO+T P	D	Highland Council	
Traditional Sports		X			X			X		PO P	D	Highland Council	
Winter Sports		X			X			X		PO+T P	D	Various	
Traditional and cultural Activities													
Libraries	X			X			X			PO+T G	D	Highland Council	
Cinema		X			X			X		PO+T P	D	Private	
Visitor Centres			X			X			X	PO + T P	D	Council/Various	
Community schools	X			X			X			PO + T p/g	D	Highland Council	
Museums	X			X			X			PO+T P	D	Council/various	
Craftsmanship		X			X			X		PO+T P	D	Various	
Activities to be in contact with nature													
Picnic areas	X			X			X			PO+T P/G	D	Highland Council	
Community woods			X			X			X	PO+T G	D	Various	

Health and social assistance services	Institutional responsible			Management			Operative running			Beneficiaries (type, dimension, if paying...)	Present situation	Data sources	Area covered
	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix	Pub	Pr	Mix				
Health services													
Pharmacies		X			X			X		PO+T P/G	D	Various	
Hospitals	X			X					X	PO+T P/G	D	NHS Highland	
Ambulatori-guardia medica	X			X					X	PO+T P/G	D	NHS Highland	
Children services													
Crèche			X			X			X	POEN P/G	D	Highland Council/various	
Gaelic schools	X			X				X		POEN G	D	Highland Council	
Old people services													
Daytime Centres	X			X				X		POPA, POPD G	D	Highland Council	

Residential Centres			X			X			X	POPA, POPD P/G	D	Highland Council/Health Trust
Tele-assistance and rescue	X				X				X	POPA G	D	Highland Health Trust
House assistance	X				X				X	POPA G	D	Highland Council
Handicapped people services												
Transports	X				X				X	POPD G	D	Highland Council

ANNEXE 2: COMPARAISON DES REGIONS ETUDIEES

	Norvège	Rhone-Alpes 1	Rhone-Alpes 2	Palencia	Cordoba	Alto Tamega
Région étudiée	<i>Région centrale de montagnes de Buskerud, Oppland, Telemark</i>	<i>Le bassin d'Albertville (Savoie). (Communauté de Commune du Beaufortain "Confluences")</i>	<i>Le Roannais (Loire). (Communauté de communes du pays d'Urfé)</i>	<i>Subcomarca de Guardo; Subcomarca de Cervera; Subcomarca de Aguilar</i>	<i>Sierra Norte of the Provincia de Córdoba.</i>	<i>Alto Tâmega</i>
Superficie (% du territoire national)	29363 Km2; 9,1%	587 km2 (100% de montagnes)	1587 km2 (30 % de montagnes)	1680,7 km2	3179 km2	2932 km2 ; 13,7% de la région du nord du Portugal.
Population	68805 (1/1/2004); 1,5% de la population nationale	53700 hab	172700 hab	26392	28611	104768
Densité de population	2,3 hab/km2 (moyenne nationale 14.1)	91 hab/km2	108 hab/km2	15,7 hab/km2	9 hab / km2	35,7 hab/km2
Démographie	La population de la zone de montagne a diminué de 2,2 % entre 1997 et 2004. Durant la même période, la population dans le reste du pays a augmenté 4,3 %.	Croissance modérée	Déclin stable			
Nombre de conseils municipaux ou Municipalités	22	31 (27 en régions montagneuses, 5 en hautes montagnes)	118 (69 régions montagneuses)	16	3 (151 villages)	6
Existence de villes importantes		Deux villes dans la vallée (Albertville – 17000 hab., Ugine 7000 hab)	Deux villes dans le centre (Roanne – 40000 hab) et dans le nord est (Charlieu)	100 km de Palencia		
Niveau institutionnel de référence	Municipalités dans 5 comtés coopérant pour le développement d'une politique de montagne.	Territoire inclus dans le projet (type INSEE): 31 municipalités, 3 communautés municipales	Territoire inclus dans le projet (type INSEE): 118 municipalités, 11 communautés municipales			
Niveau syndical						

	Norvège	Rhone-Alpes 1	Rhone-Alpes 2	Palencia	Cordoba	Alto Tamega
Altimétrie (le point le plus bas et le point le plus élevé)		Le point le plus élevé : 2999m. au-dessus du niveau de la mer. 5 des 27 municipalités de motagne sont situées dans la haute montagne (plus de 1200 m. au-dessus du niveau de la mer)	Le point le plus élevé : 1300 m. au-dessus du niveau de la mer. Pas de municipalités dans la haute montagne (plus de 1200 m.)		900 – 2500 m. au-dessus du niveau de la mer	Environ 400 – 1500 m. au-dessus du niveau de la mer
% du territoire sous 700 mètres	Plus de 25 % de la région est sous 600 m OA.	87% au-delà de 700 m au-dessus du niveau de la mer; 90% de la population	58% au-delà de 700 m.; 31% de la population			
Principales activités économiques	Le tourisme n'est pas seulement une source d'emploi local, mais renforce aussi d'autres secteurs, en particulier le secteur des services.	Elevage de bétail et tourisme hivernal dans les montagnes	Economie industrielle en déclin (textile, mécanique)		Les principales ressources et activités de cette région sont liées à l'agriculture. La région est très boisée et consacrée à l'élevage, en particulier de porcs et de moutons, en plus petits nombres de chèvres et de bétail. La terre est particulièrement sèche, les olives occupent ainsi 79% de la totalité des terres de production, et fournit 73% de la production agricole totale.	La région a cessé d'être principalement agricole, ayant seulement 20.3% de population active vivant de l'agriculture. Maintenant, le secteur le plus important sector est celui des services, qui concerne 53.7% de la population active, alors que le secteur secondaire concerne 26% de la population active.

	Highlands	Valle d'Aosta	Provincia di Torino	Provincia di Trento	Irealp
Région étudiée	<i>Lochaber</i>	<i>Chamois, La Magdeleine, Valgrisenche, Bionaz, Oyace, Champorcher, Pontboset.</i>	<i>Pinerolese (Communautés de montagne de Val Pellice; Val Chisone e Germanasca; Pinerolese Pedemontano)</i>	<i>Province de Trentin (11 comprensori or communautés)</i>	<i>Communauté de montagne du Val Chiavenna</i>
Superficie (% du territoire national)	4468km ²	412,33 km ² , 0,0014 %		6233 km ² (2,06% du territoire national)	576,82 km ² , 18% de la superficie de la Provincia di Sondrio
Population	18740	1534; 1,34 % de la population de la région	environ 130000, ce qui signifie 7.2% de la population de la Province de Turin	490000 hab (moins de 0,8% de la population nationale)	24221 (1/1/2003);
Densité de population	4,2 hab/km ²	3,720321 hab/km ²		La densité de population, en raison de la morphologie du territoire, est parmi les plus faibles d'Europe"	42 hab/km ²
Démographie	La population a diminué d'environ 3% depuis 1991	La dynamique de la population dans leVal d' Aoste montre une tendance de croissance, même si la population des municipalités de la région étudiée a diminué de manière constante. En attendant, grâce meilleure espérance de vie, il ya un plus grand nombre de personnes âgées en opposition avec une diminution constante de la population de moins de 14 ans.	Les rapports montrent une augmentation générale, mais très différente selon les régions. Le val de Pinerolo montre une tendance à la baisse, mais particulièrement le val du haut Chisone, du haut Pellice et de Germanasca ont souffert d'une forte baisse de la population. L'immigration a au contraire augmenté : de 1993 à 2000, la population résidentielle étrangère a triplé.	Les sous-régions typiquement montagneuses ont généralement eu une croissance de la population légèrement plus faible que les autres régions de la Province. Presque tous les"comprensori" ont connu une augmentation proche de la moyenne. Seule, la situation de "Alto Garda and Ledro" et "Alta Valsugana" est très différente, car ils sont périphériques mais ce sont des régions résidentielles importantes liées à la ville de Trent.	+ 1,2% 1991 – 2001
Nombre de conseils municipaux ou municipalités		7		223 (dispersés dans 11 "comprensori")	13
Existence de villes importantes	La principale ville est Fort William (population : 10,000). La grande ville la plus proche, Inverness, se situe à 64 miles.	Aoste, l'unique chef-lieu, n'entre pas dans la région du projet.	Pinerolo, environ 34.000 habitants	Trento – 110141 hab (31/12/2004); Rovereto – 34000 hab; Arco – 14200; Riva del Garda – 14500; Pergine Valsugana 16300.	Le principal centre est Chiavenna (7270 hab 2001)
Niveau institutionnel de référence		Arrondissements dispersés sur le territoire régional	Le Piémont est une région historique, et pas une région administrative. Elle est située dans le sud-est de la province de Turin, allant jusqu'à la frontière de la province de Cuneo.	Province autonome	Communauté de montagne

	Highlands	Valle d'Aosta	Provincia di Torino	Provincia di Trento	Irealp
Niveau NUTS		La réglementation européenne ne définit pas les niveaux NUTS ₄ et NUTS ₅ . Les communautés de montagne et les communautés sont ici définies comme NUTS ₄ et NUTS ₅ do not follow the NUTS regulation, mais l'un de LAU (Local Administrative Units)	La partie montagneuse correspond à trois communautés et leur niveau territorial peut en général être comparé au NUTS3 des statistiques européennes.		
Altimétrie (le point le plus bas et le point le plus élevé)		780 – 1815 m. (altimétrie des zones inhabitées)	L'altitude va d'environ 400 m. au-dessus du niveau de la mer des plaines jusqu'au sommet du mont Granero qui se situe à 3140 m. du niveau de la mer.	Le territoire est principalement montagneux: environ 20% est au-delà de 2000 m. d'altitude, 70% est au-delà de 1000 m. et seulement 10% du territoire est situé en dessous de 500 m. Le niveau minimum est sur le lac de Garda (65m. au-dessus du niv de la mer) tandis que le niveau maximum est sur le Mont Cevedale (3764 m). 573 km ² sous les 500m; 1289 km ² entre 500 et 1000 m; 4371 km ² au-delà de 1000 m.	199 – 3279 m. au-dessus du niveau de la mer
% du territoire sous 700 mètres		100%		Les habitants du fond du val sont 61%, les habitants situés entre 500 et 1000 m. représentent 32%, les habitants situés sous 1000 m représentent 7%.	
Principales activités économiques		La plus grande partie du territoire sont des pâturages; les prairies sickling prennent la deuxième place pour leur extension parmi les territoires agricoles. Une petite partie du territoire est occupée par des bois de châtaigniers. L'élevage de bétail est une activité spécialisée liée à la production de fromage. Les industries sont pratiquement inexistantes. Le secteur des services occupe la majorité des employés et est constitué des transports et des communications, du commerce, des hôtels et du tourisme, des banques, des activités professionnelles et de l'administration publique.	L'emploi lié à l'industrie est encore très élevé (42% contre 29% en Italie), mais est en même temps en fort déclin comme on peut facilement l'imaginer. (- 6% durant les trois dernières années). En conséquence, le développement des services est stratégique.		

ANNEXE 3: COMPARAISON des RESULTATS DE L'ETUDE LOCALE – LES TABLEAUX ANALYTIQUES EVALUATIONS SYNTHETIQUES

TABLEAU n° 1: Les services étudiés par les partenaires du Projet

PARTENAIRES	SERVICES INFRASTRUCTURELS	SERVICES CULTURELS	SANTE ET SERVICES SOCIAUX
Provincia Torino	1. ITC 2. Système d'urgence 3. Routes et Transports	1. Cinéma 2. Bibliothèques 3. Offre d'Hôtel à valeur sociale 4. Musées et Eco-musées	1. Hôpitaux 2. Services de porte-à-porte 3. Services de soins 4. Pharmacies
Région Rhône Alpes	1. Routes 2. Transports publics 3. Chemins de fer 4. Réseau à large bande 5. Promotion de l'utilisation d'internet	1. Centres aérés 2. Académies de musique 3. Ateliers de musique et de théâtre 4. Musées	- Services sociaux et de divertissement pour enfants et pour jeunes - Services sociaux de soins et de divertissement pour personnes âgées
Lombardia-IREALP	1. Chemins de fer 2. Transports publics 3. Connexions sans fil 4. Système de positionnement GPS	1. Système de bibliothèque 2. Centres sportifs 3. Association de promotion du Tourisme	1. Hôpitaux 2. Premiers secours de montagne 3. Services pour handicapés (SFA et LAP) 4. Services pour personnes âgées (aide guidée) 5. Services pour enfants (Crèches)
Diputacion de Palencia	1. Routes et Transports 2. ITC	1. Sport 2. Activités culturelles et traditionnelles 3. Activités en relation avec la nature 4. Tourisme	1. Assistance médicale de base 2. Services pour enfants et pour jeunes 3. Services pour personnes âgées et pour handicapés 4. Services de réinsertion sociale
Norvège	1. Routes 2. Chemins de fer et Transports 3. Aéroports 4. Réseau à large bande 5. Téléphones mobiles	1. Bibliothèques 2. Cinéma 3. Restaurants 4. Offre culturelle publique 5. Offre culturelle privée	1. Soins de santé de base 2. Services pour personnes âgées 3. Services pour enfants - Crèches 4. Hôpitaux 5. Services de soins privés
Provincia di Trento	1. Adoucisseur d'eau 2. Transports publics locaux	1. Bibliothèques 2. Eco-musées	1. Services de porte-à-porte
Valle d'Aosta	1. Transports et routes (?) 2. ITC (?)	▪ Sport ▪ Activités culturelles et traditionnelles 3. Activités en relation avec la nature	(?)
Diputacion de Cordoba	1. Routes 2. Banques 3. Téléphones 4. Energie électrique 5. PC, Internet 6. RDSI	1. Centres de divertissement culturel 2. Centres sportifs 3. Parques 4. Associations 5. Hôtels 5. Offre d'hôtel rural	1. Soins de santé 2. Services pour personnes âgées 3. Services pour enfants et pour jeunes 4. Services de réinsertion sociale
Portugal	1. Distribution et assainissement d'eau 2. Transports publics 3. Production d'énergie	1. Musées 2. Associations 3. ITC	1. Premiers soins 2. services pour personnes âgées 3. Sapeurs-pompiers

Highlands	<ul style="list-style-type: none"> 1. Routes 2. Chemins de fer et Transports 3. Aéroports 4. ITC 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sport 2. Activités culturelles et traditionnelles 3. Activités en relation avec la nature 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Assistance de premiers secours 2. Services pour enfants et pour jeunes 3. Services pour personnes âgées 4. Services pour personnes handicapées
-----------	--	--	--

TABLEAU n° 2: PROVINCIA di TORINO – Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
• SERVICES INFRASTRUCTURELS							
1. ITC	Moyen	Moyen	Insuffisant	Satisf./ Moyen	Insuffisant	Satisfaisant	Moyen / Insuffisant
2. Système d'urgence	/	Satisfaisant	/	/	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant
3. Routes et Transports	Insuffisant	Insuffisant	/	Insuffisant	Moyen	Moyen	Insuffisant
B. S. CULTURELS							
1. Cinema	Satisfaisant	Satisf./ Insuffisant	Insuffisant /Satisf./ Moyen	Insuffisant	Moyen / Insuffisant.	Satisfaisant	Moyen
2. Bibliothèques	Satisfaisant	Satisf./Satisf./ Insuffisant	Insuffisant./Satisf.	Satisf. (excellent)	Moyen / Insuffisant	Moyen / Satisfaisant	Satisfaisant
3. Offre d'hôtel à valeur sociale	Satisfaisant	Sat./ Insuffisant	Satisf./ Insuffisant./ Insuffisant.	Satisfaisant	Moyen / Insuffisant.	/	Moyen / Satisfaisant
4. Musées and Eco-musées	Satisfaisant		Moyen / Insuffisant	Satisfaisant	Moyen / Insuffisant	/	Satisfaisant
C. SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX							
1. Hôpitaux	Moyen /Satisf.	/	Moyen	Moyen / Satisf.	/	/	Moyen / Satisfaisant
2. Services de porte-à-porte	Moyen /Satisf.	Satisfaisant	Moyen	Moyen / Satisf.	/	/	Satisfaisant / Moyen
3. Systèmes de soins	Moyen /Satisf. (excellent)	Insuffisant./Satisf.	/	/	Moyen	Insuffisant /Satisf.	Moyen / Satisfaisant
4. Pharmacies	/	/	/	Satisf./ Insuffisant	/	/	Satisfaisant / Insuffisant
EVALUATION GLOBALE	Satisfaisant	Sat./ Insuffisant	Moyen / Satisf.	Moyen / Satisfaisant	Insuffisant	Satisfaisant	

TABLEAU n° 3: RHONE-ALPES Roannais - Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
A. SERVICES INFRASTRUCTURELS Public Transports publics et routes	Insuffisant	Satisfaisant	?	Satisfaisant Insuffisant	Moyen	Satisfaisant	SATISFAISANT et INSUFFISANT
	Moyen		?	Moyen	Satisfaisant	Insuffisant	MOYEN
ITC	Moyen		?	Moyen	?	Moyen	
B. SERVICES CULTURELS 1. Centres aérés 2. Académies de musique 3. Ateliers de musique et de théâtre 4. Musées							MOYEN
C. SERVICES DE SOINS ET SOCIAUX • Services sociaux et de divertissement pour enfants et pour jeunes • Health social and entertainment Services sociaux de santé et de divertissement pour personnes âgées	Satisfaisant		?	Moyen	Moyen	Satisfaisant	MOYEN/ SATISFAISANT
	Moyen		?	Insuffisant	Insuffisant	Moyen	MOYEN / INSUFFISANT

TABLEAU n° 4 RHONES ALPES Pays d'Albertville - Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
----------	----------------	-------------	-----------------	---------------	------------	------------	--------------------

A. SERVICES INFRASTRUCTURELS							
Transports publics et routes	Insuffisant	Insuffisant	?	Satisfaisant Moyen	Satisfaisant	Insuffisant Moyen	MOYEN / INSUFFISANT
ITC	Moyen Moyen		? ?	Insuffisant Moyen	Satisfaisant ?	Satisfaisant Insuffisant	?
B. SERVICES CULTURELS							Moyen
C. SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX							
Enfants , jeunes	Satisfaisant		?	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
Personnes âgées	Insuffisant		?	Insuffisant	Insuffisant	Insuffisant	INSUFFISANT

TABLEAU 5: LOMBARDIA IREALP – Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
A.SERVICES INFRASTRUCTURELS							
- Chemins de fer	Insuffisant	Insuffisant	Moyen	Moyen	Satisfaisant	?	MOYEN/ INSUFFISANT
2. Transports publics	Satisfaisant	Moyen	Moyen	Moyen	Satisfaisant	Moyen	MOYEN/ SATISFAISANT
3. Connexions sans fil	Satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	Moyen	Moyen	Satisfaisant	SATISFAISANT
4. Système de positionnement GPS	Moyen	Moyen	Satisfaisant	Moyen	Moyen	Satisfaisant	MOYEN
B. SERVICES CULTURELS							
1. Système de bibliothèque	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	SATISFAISANT
2. Centres sportifs	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
3. Association de promotion du tourisme	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
C. SERVICES DE SANTE et SOCIAUX							
1. Hôpitaux	Moyen	Satisfaisant	Moyen	Moyen	Satisfaisant	?	MOYEN/ SATISFAISANT
- Premiers secours de montagne	Satisfaisant	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
- Services pour handicapés : SFA	Satisfaisant	Moyen	Moyen	Moyen	Satisfaisant	Moyen	MOYEN
- LAP		Moyen	Insuffisant	Moyen	Insuffisant	Moyen	MOYEN
- Services pour personnes âgées (aide guidée)	Moyen	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	SATISFAISANT
- Services pour enfants (Crèches)	Satisfaisant	Insuffisant	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
JUGEMENT GLOBAL	SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	MOYEN	SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	

TABLEAU n° 6: PALENCIA – Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
A. SERVICES INFRASTRUCTURELS							
1. Routes et Transports	Moyen (4) Insuffisant (2)	Insuffisant (4) Satisfaisant (1)	Moyen (4)	Insuffisant (2)	Insuffisant (1) Moyen (1)	Satisfaisant (2) Moyen (2) Insuffisant (1)	MOYEN INSUFFISANT
2. ITC	Insuffisant (7) Moyen (2)	Moyen (2)	/	Insuffisant (2) Satisfaisant (1) Moyen (1)	Insuffisant (1)	Satisfaisant (3)	INSUFFISANT
B. SERVICES CULTURELS							
1. Sport	Moyen (6)	Moyen (1) Satisfaisant (1)	Satisfaisant (1) ?	Insuffisant (5) Satisfaisant (3) Moyen (1)	Satisfaisant (3) Insuffisant (1)	Moyen (1)	MOYEN / SATISFAISANT
• Activités culturelles et traditionnelles	Moyen (4) Insuffisant (2) Satisfaisant (1)	Moyen (1) Satisfaisant (1)	Satisfaisant (1) ?	Insuffisant (7)	Satisfaisant Insuffisant (1)	Satisfaisant (1)	MOYEN / SATISFAISANT
3. Activités en relation avec la nature	Insuffisant (2) Moyen (2) Satisfaisant (1)	Insuffisant (1) Moyen (1)	Satisfaisant (1) ?	Satisfaisant (7) Moyen (1)	Moyen (1) Insuffisant (1)	Satisfaisant (1)	MOYEN / INSUFFISANT
4. Tourisme	Moyen (5) Insuffisant (3) Satisfaisant (2)	Insuffisant (5) Moyen (2) Satisfaisant (1)	Satisfaisant (3) Moyen (2) ?	Satisfaisant (1) Moyen (1) Insuffisant (1)	Satisfaisant (4) Insuffisant (2) Moyen (1)	Satisfaisant (1)	MOYEN / SATISFAISANT

C.SERVICES DE SANTE et SOCIAUX							
1. Assistance médicale de base	Insuffisant (3) Moyen (2) Satisfaisant (2)	Satisfaisant (4) Moyen (1)	Moyen (4)	Moyen (2) Insuffisant (2)	Moyen (4)	Insuffisant (1)	MOYEN
2. Services pour enfants et pour jeunes	Satisfaisant (2)	Moyen (3) Insuffisant (2) Satisfaisant (1)	Moyen (1)	Moyen (1)	Moyen (1)	Insuffisant (1)	MOYEN
3. Personnes âgées et personnes handicapées	Satisfaisant (3) Insuffisant (2)	Moyen (2) Insuffisant (2)	Moyen (1)	Insuffisant (2)	Moyen (1)	Moyen (1)	MOYEN / INSUFFISANT
4. Services de réinsertion sociale	Moyen (1)	Moyen (2)	Moyen (1)	Insuffisant (1)	Moyen (1)	Moyen (1)	MOYEN
EVALUATION GLOBALE	INSUFFISANT	MOYEN	MOYEN	INSUFFISANT	MOYEN	SATISFAISANT	

TABLE 7: NORVEGE – Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SERVICES INFRASTRUCTURELS 1. Routes 2. Chemins de fer et Transports 3. Aéroports 4. Réseau à large bande 5. Téléphones mobiles 	<ul style="list-style-type: none"> Moyen Insuffisant Insuffisant Moyen Moyen 		<ul style="list-style-type: none"> Insuffisant Insuffisant Insuffisant Insuffisant Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Moyen Moyen 	<ul style="list-style-type: none"> Insuffisant Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant 	<ul style="list-style-type: none"> Moyen Moyen Insuffisant Moyen Moyen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SERVICES CULTURELS 1. Bibliothèques 2. Cinéma 3. Restaurants 4. Offre culturelle Publique 5. Offre culturelle privée 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Moyen 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant 	<ul style="list-style-type: none"> Insuffisant Insuffisant Satisfaisant Satisfaisant Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Moyen Moyen Satisfaisant Satisfaisant Insuffisant 			<ul style="list-style-type: none"> Moyen Moyen Moyen Satisfaisant Moyen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX 1. Soins de santé de base - Services pour personnes âgées 3. Services pour enfants - Crèches 4. Hôpitaux 5. Services de santé privés 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Medium Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Insuffisant Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Insuffisant Insuffisant Insuffisant Insuffisant Insuffisant 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Moyen Moyen 	<ul style="list-style-type: none"> Insuffisant Insuffisant 		<ul style="list-style-type: none"> Satisfaisant Satisfaisant Satisfaisant Moyen Insuffisant

TABLEAU n° 8: PROVINCIA DI TRENTO - Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
A. SERVICES INFRASTRUCTURELS							
1. Adoucisseur d'eau	Satisfaisant	Satisfaisant	?	Moyen	Satisfaisant	Moyen	SATISFAISANT
2. Transports publics locaux	Satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant (?)	Moyen (?)	Satisfaisant	Satisfaisant	SATISFAISANT
B. CULTURAL SERVICES CULTURELS							
1. Bibliothèques	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	/	SATISFAISANT
2. Eco-musées	Satisfaisant Insuffisant	Insuffisant	Insuffisant		Insuffisant	/	INSUFFISANT
C. SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX							
1. Services de porte-à-porte	Satisfaisant (excellent)	Satisfaisant	Insuffisant	Moyen	Insuffisant	Satisfaisant	MOYEN

TABLEAU n° 9: VAL D'AOSTE - Les Indicateurs de qualité de Synthèse

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
A. SERVICES INFRASTRUCTURELS	Satisfaisant	Insuffisant	Moyen	Moyen Insuffisant	Satisfaisant	Satisfaisant	MEDIUM/ SATISFAISANT
B. SERVICES CULTURELS							
1. Sport							
2. Activités culturelles et traditionnelles	Moyen	Satisfaisant	Moyen	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	MOYEN / SATISFAISANT
3. Activités en relation avec la nature							
C. SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX							
1. Services de santé et sociaux	Moyen	?	Moyen	Moyen	Satisfaisant / Moyen	Insuffisant	MOYEN

TABLEAU n° 10: Les Indicateurs de qualité de Synthèse pour nos Systèmes de services et pour les Macro-Indicateurs

SERVICES	Territorialité	Intégration	Coût/Efficacité	Accessibilité	Durabilité	Innovation	EVALUATION GLOBALE
----------	----------------	-------------	-----------------	---------------	------------	------------	--------------------

A. SERVICES INFRASTRUCTURELS							
Satisfaisant	Lombardia (2), Trento (2), Valle d'Aosta	Torino, Rhones-Alpes A, Lombardia, Palencia, Trento (2)	Lombardia	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Palencia	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B (2), Lombardia (2), Trento (2), Valle d'Aosta	Torino (2), Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia (2), Palencia (5), Norway (2), Trento, Valle d'Aosta	8 [40]
Moyen	Torino, Rhones-Alpes A (2), Rhones-Alpes B (2), Lombardia, Palencia (6), Norway (3)	Torino, Lombardia (2), Palencia (2)	Lombardia (3), Palencia, Valle d'Aosta	Torino, Rhones-Alpes A (2), Rhones-Alpes B (2), Lombardia (4), Palencia, Norway (2), Trento (2), Valle d'Aosta	Torino, Rhones-Alpes A, Lombardia (2), Palencia	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia, Palencia (2), Trento	8 [52]
Insuffisant	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia, Palencia (9), Norway (2)	Torino, Rhones-Alpes B, Lombardia, Palencia (4), Valle d'Aosta	Torino, Norway (5), Trento	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Palencia (4), Valle d'Aosta	Torino, Palencia (2), Norway (2)	Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B (2), Palencia	8 [47]
MOYEN/ INSUFFISANT							
B. SERVICES CULTURELS							
Satisfaisant	Torino (4), Lombardie (3), Palencia (4), Norvège (4), Trento (2)	Torino (5), Lombardia (2), Palencia (3), Norway (5), Trento, Valle d'Aosta	Torino (3), Lombardia (3), Palencia (5), Norway (2), Trento	Torino (3), Lombardia, Lombardie (3), Palencia (19), Norway (4), Trento, Valle d'Aosta	Lombardie (3), Palencia (8), Trento (4), Trento, Valle d'Aosta	Torino (2), Lombardia (2), Palencia (3), Trento	6 [97]
Moyen	Palencia (17), Norvège, Val d'Aoste Palencia (7), Trento	Lombardia, Palencia (5)	Torino (2), Palencia (2), Valle d'Aosta	Lombardia (2), Palencia (5), Norway (2)	Torino (4), Palencia (2), Valle d'Aosta	Torino, Lombardia, Palencia, Trento	6 [50]
Insuffisant		Torino (4), Palencia (6), Trento	Torino (5), Norway (3), Trento	Torino, Palencia (18)	Torino (4), Palencia (5), Norway (2), Trento	Valle d'Aosta	5 [60]
SATISFAISANT							

C. SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX							
Satisfaisant	Torino (3), Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia (4), Palencia (7), Norway (3), Trento	Torino (2), Lombardia (2), Palencia (5), Norway (3), Trento	Lombardia (2),	Torino (3), Lombardia (2), Norway (3)	Rhones-Alpes B, Lombardia (5), Valle d'Aosta,	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia (2), Norway (2), Trento, Valle d'Aosta	8 [59]
Moyen	Torino (3), Rhones-Alpes A, Lombardia (2), Palencia (3), Valle d'Aosta, Norway	Torino, Lombardia (3), Palencia (8)	Torino (2), Lombardia (3), Palencia (7), Valle d'Aosta	Torino (2), Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia (4), Palencia (3), Norway (2), Trento, Valle d'Aosta	Torino, Rhones-Alpes A, Palencia (7), Valle d'Aosta	Rhones-Alpes A, Lombardia (2), Palencia (2)	8 [66]
Insuffisant	Rhones-Alpes B, Palencia (5), Norway	Lombardia, Palencia (4), Norway (2)	Lombardia, Norway (5), Trento,	Torino, Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Palencia (5)	Rhones-Alpes A, Rhones-Alpes B, Lombardia, Norway (2), Trento	Torino, Rhones-Alpes B, Lombardia, Palencia (2), Valle d'Aosta	8 [36]
EVALUATIONS GLOBALES	MOYEN/ SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	MOYEN/ INSUFFISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT	SATISFAISANT	MOYEN/ SATISFAISANT



Les 14 partenaires du projet Euromountains.net

 Euromontana Association Européenne pour les zones de montagne European Association for mountain areas	 Diputación de Córdoba Andalucía Spain	 Rhône-Alpes Conseil Régional Rhône Alpes France	 Region Autonome Vallée d'Aoste Assessorat de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et de la Protection civile Valle d'Aosta Italy	 Istituto di ricerca per l'ecologia e l'economia applicate alle aree alpine Lombardia Italy	 Telemark Fylkeskommune Telemark County Council Norway	 Buskerud Fylkeskommune County Council Buskerud County Council Norway
 ADRAT Associação de Desenvolvimento da Região do Alto Tâmega Alto Tâmega Portugal	 Diputación de Palencia Castilla y León Spain	 The Highland Council Highlands UK	 Provincia di Torino Assessorato all'Agricoltura e Montagna Piemonte Italy	 Provincia Autonoma di Trento Assessorato alla programmazione ricerca ed innovazione Trentino Italy	 Oppland fylkeskommune Oppland County Council Norway	 Sogn og Fjordane fylkeskommune Sogn og Fjordane County Council Norway

Further information available at Euromontana: 2, Place du Champ de Mars, B—1050 Brussels
 Phone: +32 2 280 42 83
 Email: info@euromontana.org