



Co-organisateur

ACTES

du Séminaire

**LES SERVICES À LA POPULATION EN ZONE RURALE DE
MONTAGNE**

Participation – innovation - mutualisation

Saint André les Alpes/F – 4&5 octobre 2007

Avec le soutien de



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur





"LES SERVICES À LA POPULATION EN ZONE RURALE DE MONTAGNE. Participation – Innovation - Mutualisation"

Document de restitution synthétique du séminaire international « Avenir dans les Alpes » des 4/5 octobre 2007 à ST ANDRE LES ALPES, Alpes de Haute Provence – France

Auteur : ADRETS – CIPRA France

Editeur : CIPRA France

Année : 2008

ADRETS

Association pour le développement en réseau des territoires et des services

7 rue Bayard

05000 GAP

France

CIPRA France

Délégation Française de la Commission Internationale pour la Protection des Alpes

5 place Bir Hakeim

38000 GRENOBLE

France



Moments du séminaire de Saint André les Alpes

Clichés : CIPRA France, Adrets

Le séminaire de Saint André les Alpes
 « Les services à la population en zone rurale de montagne
 – Participation, innovation, mutualisation »
 s'est déroulé dans le cadre du programme international « Avenir dans les Alpes ».



Quel est le secret du succès du Polo Poschiavo (CH), qui a fait d'un village reculé des Alpes un centre de compétence en TIC ? Comment maintenir et développer les services publics de base dans les régions de montagne ? Et que peut-on apprendre des projets réussis dans le domaine de la gestion de la mobilité et des visiteurs dans les espaces protégés ?

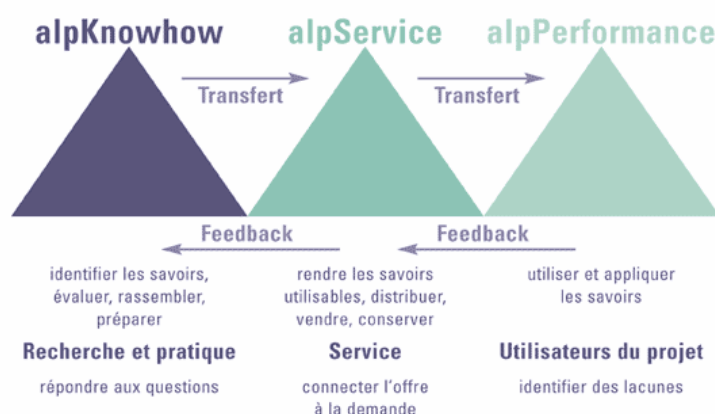
Avec une série de séminaires internationaux organisés d'octobre 2006 à fin 2007, « Avenir dans les Alpes » souhaite aider les actrices et acteurs régionaux à tirer profit des expériences positives faites par d'autres personnes et à les appliquer dans leur propre contexte.

Avenir dans les Alpes

« Avenir dans les Alpes » est un projet de grande envergure pour la gestion des savoirs, lancé par la Commission Internationale pour la Protection des Alpes (CIPRA) en vue de promouvoir un développement durable dans l'espace alpin. Particuliers, entreprises et institutions sont appelés à se mettre en réseau, pour échanger et mettre en pratique des connaissances et des informations et donner ainsi de nouvelles impulsions à un développement durable des Alpes. Par ce projet, la CIPRA apporte une contribution à la mise en oeuvre de la Convention alpine.

Diffuser des savoirs pratiques

Le projet « Avenir dans les Alpes » fait connaître des initiatives – déjà menées à bien ou en voie de réalisation – qui prennent en compte la protection de la nature, les besoins de la population et les objectifs économiques. Dans ce but, des savoirs actuels, résultats de recherches et de connaissances empiriques et pratiques sont réunis, évalués et préparés afin de faciliter leur utilisation (alpKnowhow). alpService a pour fonction de rendre ces résultats accessibles à un grand nombre d'acteurs et actrices. alpPerformance soutient et encadre les projets pilotes qui appliquent ces connaissances.



La durabilité en six priorités

«Avenir dans les Alpes» aborde six thèmes :

- ⇒ Valeur ajoutée régionale,
- ⇒ Capacité d'action sociale,
- ⇒ Espaces protégés,
- ⇒ Mobilité,
- ⇒ Nouvelles formes de prise de décisions,
- ⇒ Politiques et instruments.

alpKnowhow, une mine de savoirs

Durant la première phase du projet, appelée alpKnowhow et étendue sur plusieurs mois, une quarantaine d'expertes et d'experts de tous les pays alpins ont rassemblé et préparé pour chacun des thèmes du projet des savoirs actuels issus d'études et de publications ainsi que des connaissances empiriques récoltées dans le cadre de projets exemplaires. Un système d'évaluation a été développé pour le choix des savoirs à privilégier dans «Avenir dans les Alpes». Les résultats d'alpKnowhow sont disponibles en anglais sur le site internet de la CIPRA (<http://www.cipra.org/fr/avenir-dans-les-alpes/>).

Transfert de connaissances grâce aux rencontres et via les médias

Dans alpService, différentes offres axées sur les besoins sont développées en plusieurs langues et mises à la disposition des acteurs et actrices sur le terrain et dans les milieux de la recherche, afin de permettre une utilisation à long terme des savoirs. Des workshops destinés aux multiplicateurs dans les régions, organisés par «Avenir dans les Alpes» avec des institutions partenaires professionnelles, permettent un approfondissement des thèmes et un échange d'expériences par-delà les frontières. Les conférences internationales auxquelles participe «Avenir dans les Alpes» offrent d'autres possibilités de rencontres personnelles.

La CIPRA a diffusé sous forme imprimée les résultats d'«Avenir dans les Alpes» dans un 3ème Rapport sur l'état des Alpes, via le CIPRA-Info et par l'intermédiaire d'articles dans des revues spécialisées. Le grand public sera informé par des articles dans les quotidiens.

La newsletter du projet et ce site Internet avec sa base de données offrent un accès électronique aux informations recueillies. Les internautes pourront faire part de leurs idées, par ex. sur des forums en ligne.

Mise en œuvre des résultats au travers de projets et de réseaux

«Avenir dans les Alpes» a déjà débouché sur deux grands projets internationaux durant la première moitié de sa mise en oeuvre. Ces projets appartiennent à la partie alpPerformance, dans laquelle les résultats d'«Avenir dans les Alpes» sont utilisés par les actrices et acteurs dans les régions.

Dix partenaires de tous les pays alpins réunis dans le projet INTERREG IIIB NENA (Network Enterprise Alps) se sont fixé pour objectif de développer un réseau alpin de petites et moyennes entreprises et de promouvoir ainsi des établissements à caractère industriel et/ou commercial axés sur la durabilité.

Dans le cadre du projet DYNALP2, des communes de l'espace alpin suivent les recommandations d'«Avenir dans les Alpes». Le réseau de communes «Alliance dans les Alpes» est responsable de DYNALP2.

Liste et dates des séminaires réalisés dans les différents pays :

- 16.–17.10.06 **Naturpark Allgäu / Tannheimtal – Eine Chance für die Region.** Hindelang (D). Langues : all.
- 22.–23.1.07 **Cooperative Decision-making and Conflict Management in public planning and environment.** Budapest (Hongrie). Langues : angl.
- 25.–26.1.07 **Regional planning, management and networking.** Salzburg (A). Langues : all., angl.

- 28.2.–1.3.07 **L’Avenir des services publics de base dans l’espace alpin: défis – opportunités – exemples de succès.** Warmbad-Villach (A). Langues : fr, all, it, sl, angl.
- 29.–30.3.07 **Le secteur forestier dans la politique régionale – options pour un développement durable dans les Alpes.** Brigue-Glis (CH). Langues : fr, all
- 10.–11.5.07 **Dalla periferia geografica a centro virtuale: ICT in un’area alpina rurale.** Poschiavo (CH). Langues : all, it
- 10.–11.5.07 **Gestione del traffico e dei visitatori nelle aree di montagna.** Gozd Martuljek (SI). Langues : sl, it, all
- 31.5.–1.6.07 **La qualità dell’ambiente e del territorio: come il turismo può creare valore aggiunto per le comunità alpine.** Chiavenna (I), Langues: all, it
- 4.–5.6.07 **Projets de territoires et coopérations ville-montagne.** Autrans (F). Langues : fr, it
- 13.–15.6.07 **Management of protected area.** Klagenfurt (A). Langues : all, it, angl.
- 6.–7.9.07 **Quelle participation faut-il pour des projets réussis dans le domaine du territoire et de l’environnement ?** Suisse. Langues : fr, all
- 4.–5.10.07 **Services à la population dans les régions rurales de montagne : participation, mutualisation, innovation.** Alpes de Haute Provence (F). Langues : fr, it
- 26.–27.10.07 **Aree protette alpine: azioni di sistema e sviluppo locale.** Belluno (I). Langues: all, it

Contact

- *Coordination de la série de séminaires :*
Johannes Heeb
johannes.heeb@cipra.org
Téléphone +41 79 366 68 50
- *Direction du projet «Avenir dans les Alpes» :*
Wolfgang Pfefferkorn
wolfgang.pfefferkorn@cipra.org
Téléphone +43 1 544 070 737 ou +423 237 40 30

**Le projet « Avenir dans les Alpes » est financé
par la fondation suisse MAVIA pour la protection de la nature.**

Table des matières

Résumé.....	11
I- Introduction et problématique.....	13
II- Constats et enjeux.....	14
1- Le constat des impasses et des inquiétudes des habitants des espaces ruraux alpins.....	14
2- Des enjeux pour les territoires et les populations.....	14
3- Des hypothèses de travail à vérifier	15
III- Table ronde introductive	16
1. Introduction générale.....	16
2. Introduction à la table ronde.....	16
3. Table ronde	16
4 Conclusions de la table ronde.....	20
V- Zoom sur les ateliers	22
1- Atelier « Innovation ».....	22
2- Atelier « Mutualisation ».....	25
3- Atelier « Participation »	30
IV- Synthèse, propositions et axes de travail.....	33
Synthèse de la table ronde par Françoise Gerbaux (CIPRA France).....	33
Conclusion et ouverture par Jean Horgues-Debat (ADRETS).....	35
Tables des Annexes.....	37

Éclairage

Annexe 1 - Services publics et au public : de quoi parle-t-on?

Expériences

Annexe 2 - L'EREF, un service Emploi-Formation de proximité dans le pays A3V

Annexe 3 - La filière bois-énergie du Pays Asse-Vaïre-Var-Verdon

Annexe 4 – La maison sociale du Haut-Nyonsais : le mieux-vivre des personnes malades, dépendantes et âgées

Annexe 5 - Accompagnement et suivi des personnes âgées en milieu rural (ACCS Queyras)

Annexe 6 – Le centre de formation Polo Poschiavo (Suisse)

Annexe 7 - L'informatisation et mise en réseau des bibliothèques du Pays A3V

Annexe 8 – Le réseau des bibliothèques multimédia du Queyras

Annexe 9 – La démarche participative pour l'élaboration d'un schéma de services au public (Pays Gapençais)

Pistes de financement pour développer les services sur un territoire

Annexe 10 – synthèse FSE 2007-2023

Annexe 11 – synthèse FEDER 2007-2013 – déclinaison PACA

Annexe 12 – synthèse FEDER 2007-2013 – déclinaison Rhône-Alpes

Annexe 13 – synthèse FEADER 2007-2013 – déclinaison PACA

Annexe 14 - MSP/RSP : description et opportunités pour votre territoire

Autour du séminaire de Saint André les Alpes (oct. 2007)

Annexe 15 - Présentation du Pays A3V

Annexe 16 – Présentation de la CIPRA France

Annexe 17 – Présentation de l'ADRETS (Association pour le Développement en REseau des Territoires et des Services)

Annexe 18 – Liste des participants au séminaire

Annexe 19 – Programme détaillé du séminaire

RESUME

Les territoires ruraux de montagne doivent aujourd'hui faire face à plusieurs enjeux primordiaux pour leur avenir. Si l'on considère la variable « sociale » du développement durable¹, on s'aperçoit que les services à la population sont au coeur d'enjeux tels que l'attractivité des territoires ruraux, leur équilibre démographique, l'équité sociale et donc la qualité de vie des populations montagnardes. Si l'on regarde la variable « environnementale » du développement durable, il se dégage un enjeu important autour de l'accès à ces services. En effet, les services publics et au public sont de plus en plus regroupés dans les centres urbains, éloignés des usagers, ce qui nécessite de plus en plus de déplacements pour les populations rurales. Or les déplacements sont sources de nombreuses pollutions (atmosphérique, sonore, saturation automobile des villes).

Face à ces enjeux, des expériences de services de proximité sont menées sous l'impulsion des territoires (collectivités locales, pays, associations) d'une manière transversale (pluri-services) et adaptée à la diversité des situations locales.

En s'appuyant sur ces expériences de terrain, le séminaire « Les services à la population en zone rurale de montagne – innovation, mutualisation, participation » avait pour but d'apporter des éléments de réponses à la question « comment développer des services de qualité dans les territoires alpins? ». Pour cela, ce séminaire s'est efforcé de vérifier les hypothèses suivantes :

- ➔ La « concentration » et « spécialisation » des services n'engendrent pas automatiquement de la qualité et ne génèrent pas toujours des économies ;
- ➔ A l'inverse, la « proximité » et le travail en réseau de partenaires peuvent produire des économies substantielles et une meilleure qualité de service aux publics.

Le séminaire a mis en avant quelques principes pour guider les initiatives territoriales en matière de services au public :

- **L'innovation** : elle peut être technologique (nouvelles façons de rendre les services via les TIC) ou organisationnelle (création de structures d'accueil du public **polyvalentes et décloisonnées avec des services transversaux**). *Cf Atelier 1*
- **La mutualisation** : elle permet de faire des économies d'échelle, de promouvoir des services décloisonnés répondant à la situation de la personne (et non à un problème administratif précis). *Cf Atelier 2*
- **La participation** : elle vise à adapter le service en appréhendant au mieux les besoins du territoire et les attentes de la population. *Cf Atelier 3*

La mutualisation et l'innovation technologique et organisationnelle notamment constituent deux leviers, qui ne résolvent pas toutes les questions, mais qui permettent de sortir de la simple opposition présence / retrait des services au publics. **Il ne s'agit pas de pallier l'absence ou le retrait de certains services mais d'inventer les nouveaux services de demain, qui conjuguent qualité, proximité, efficacité économique et transversalité.**

Le séminaire a également permis de pointer plusieurs difficultés récurrentes dans les territoires ruraux :

- l'isolement : des professionnels territoriaux/associatifs et des habitants
- la fragilité des structures : pays, maison de services publics, associations sont insuffisamment reconnus malgré les efforts déployés sur le terrain
- moyens financiers : la faiblesse des moyens dégagés pour le milieu rural et leur non-pérennité (« valse des dispositifs ») empêche de stabiliser le fonctionnement des structures et des services qu'elles rendent.

Face à ces difficultés, des réponses et des pistes de solutions ont été formulées dans le cadre du séminaire, et sont délivrées dans les développements ci-dessous.

¹ Il est reconnu trois piliers au développement durable : environnemental, social et économique.

I- INTRODUCTION ET PROBLEMATIQUE

Précisions des termes

Aux vues de la complexité et de la multiplicité de définitions du terme service public qui entraînent de nombreuses incompréhensions, nous nous proposons de parler **des services publics et aux publics essentiels à la population sur un territoire**. On se rapportera à l'annexe 1 pour un éclairage plus détaillé.

Objectif du séminaire « Avenir dans les alpes »

Les participants se sont retrouvés pour chercher les moyens d'un développement de services de qualité dans les territoires alpins afin de garantir un cadre de vie adapté pour ses habitants et respectueux de l'environnement. Pour cela, ce séminaire s'est efforcé de vérifier les hypothèses suivantes :

- ➔ La « concentration » et « spécialisation » des services n'engendrent pas automatiquement de la qualité et ne génèrent pas toujours des économies ;
- ➔ La « proximité » et le travail en réseau de partenaires peuvent produire des économies substantielles et une meilleure qualité de service aux publics.

A partir d'expériences concrètes, la table ronde a permis de croiser les points de vue d'acteurs à différents niveaux de responsabilité sur ces enjeux : État, région, département, pays, services, associations, habitants.

Pour concrétiser les idées mises en débat, les trois visites de terrain et les trois ateliers du vendredi 5 octobre se sont efforcées, à partir de l'analyse d'expériences, de répondre aux trois questions suivantes :

1. En quoi la **mutualisation** des moyens entre services peut permettre une amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur à un coût raisonnable ? Quels sont les obstacles à surmonter ? Quelles méthodes et leviers utiliser ?
2. En quoi les démarches **territoriales participatives** permettent de faire évoluer la qualité de l'offre de services ? Quelles sont les limites et les difficultés de ces démarches? Comment associer efficacement l'ensemble des acteurs du territoire? La solidarité et l'entraide bénévole peuvent-elles encore être des moteurs ?
3. En quoi l'utilisation des TIC et de l'innovation organisationnelle peuvent-ils permettre d'améliorer l'efficacité des services ? Quelles sont les limites et les difficultés de ces démarches innovantes ? Quels sont les principes à respecter pour les surmonter ?

Les ateliers et la séance de clôture ont permis de proposer des moyens d'action pour poursuivre en réseau les échanges entre acteurs de terrain pour soutenir des expérimentations locales et l'élaboration de méthodologies d'intervention adaptées.

Documents de travail

Des fiches sur des expériences invitées à témoigner ont été réalisées pour permettre de faire ressortir les éléments méthodologiques à valoriser. L'objectif était d'éviter les pièges de la monographie ou du particularisme où une expérience se raconte et se présente sous le meilleur jour, avec parfois peu d'enseignements utilisables par les autres participants. Ces fiches sont incluses dans les annexes ci-après.

II- CONSTATS ET ENJEUX

1- Le constat des impasses et des inquiétudes des habitants des espaces ruraux alpins

Les informations issues des territoires des Alpes permettent de faire les constats des impasses et des inquiétudes suivantes concernant les services au public :

- **Les contraintes de gestion et d'organisation des services conduisent à une concentration accrue des services en ville** et à une spécialisation toujours plus grande des fonctions. Ces logiques dominantes tendent à défavoriser les zones les plus reculées et les moins peuplées et à diminuer la qualité des services rendus aux usagers de la montagne. Il y a peu de chance que les grands services publics se réforment par eux-mêmes de l'intérieur pour répondre aux besoins des territoires de montagne.
- **Des expériences de réponse interne par ces grands services publics** sont parfois mises en oeuvre notamment grâce au recours aux nouvelles technologies (télé-procédure, visio-guichet). Ces expériences, souvent onéreuses en matériel posent des problèmes de relais et de médiation locale auprès des usagers. Elles ne règlent pas le problème global des services au sein des territoires.
- **D'autres expériences sont menées à l'initiative des territoires**, des collectivités territoriales, d'une manière plus transversale et plus adaptée à la diversité des situations locales. Mais ces expériences ont recours à des crédits expérimentaux spécifiques qui ne garantissent ni la pérennisation de ces initiatives ni leur généralisation. Les élus locaux sont de leur côté très vigilants pour ne pas être victimes d'un transfert progressif de charges vers les collectivités locales.

2- Des enjeux pour les territoires et les populations

Ce défaut de solution en terme de services de proximité a des conséquences extrêmement négatives :

- sur l'attractivité des territoires ruraux de montagne et leur équilibre démographique ;
- sur le développement durable du territoire (multiplication des transports individuels coûteux et polluants pour accéder aux services) ;
- sur la saturation des villes et de leurs abords (embouteillages et parkings) ;
- sur les coûts sociaux indirects liés à la non qualité des services (cf. travaux de l'observatoire du non recours aux services publics de l'Isère et les travaux de France Qualité Publique).

Les « économies » réalisées individuellement par les services reposent en fait sur une **externalisation des coûts indirects sur la collectivité montagnarde** et nationale dans son ensemble.

Sur la base de ces constats et de ces enjeux, quelques hypothèses peuvent être posées.

3- Des hypothèses de travail à vérifier

L'ampleur du phénomène de restructuration des services au public est telle que les solutions ne peuvent pas reposer seulement sur l'espoir de mise en place de nouvelles lignes de financement. Celles-ci seront de toutes manières insuffisantes face à l'ampleur des besoins. De même, le recours aux TIC ne peut garantir seul une réponse pour l'ensemble des publics, du fait du retard d'équipement des territoires de montagne mais aussi de la médiation culturelle et humaine indispensable pour lutter contre la fracture numérique et sociale.

Tout en continuant à faire appel à la solidarité nationale et à la péréquation des ressources, les pistes de solution doivent reposer sur une autre utilisation des moyens disponibles, sur de nouvelles logiques d'affectation globale des ressources et sur des innovations organisationnelles et sociales.

Le recensement des expériences innovantes (dans le cadre du programme « Avenir dans les Alpes » de la Cipra et des travaux des partenaires (Pays et ADRETS) permettent de préciser des hypothèses sur lesquelles il est possible de s'appuyer pour proposer des réponses alternatives efficaces à la demande de services. Ces solutions peuvent s'avérer globalement moins coûteuses pour la société et plus satisfaisantes pour les citoyens :

- Permettre aux territoires, aux usagers et aux habitants de dialoguer avec les structures en charge des services pour répondre de manière la plus adaptée possible et d'une manière transversale aux spécificités de chaque territoire.
- Promouvoir les pratiques de **mutualisation de moyens** inter-services afin d'offrir un service décloisonné au public et de faire aussi des économies d'échelle.
- Promouvoir des innovations technologiques (TIC) et organisationnelles permettant de compenser les distances et la faible densité de population et de services spécialisés.
- Promouvoir les pratiques traditionnelles de **solidarité active**, le recours au bénévolat et à l'entraide, en soutenant leur professionnalisation et leur modernisation.
- Permettre aux responsables territoriaux de repérer les lieux de décision et de financement (de droit commun, et non seulement expérimentaux) pour mettre en oeuvre des projets adaptés de développement de services.

Ces principes se vérifient et peuvent s'appliquer à de nombreux domaines : transports, services aux personnes, services petite enfance, santé, services sociaux et administratifs, services emploi et économie...

Pour répondre aux enjeux évoqués ci-dessus, ce séminaire a étudié la validité de ces hypothèses de travail à partir d'un échange d'expériences entre les acteurs des territoires alpins.

III- TABLE RONDE INTRODUCTIVE

1. Introduction générale

- Présentation du séminaire par **Alexandre Mignotte** (CIPRA France).
- Accueil par **Jacques Boetti, maire** de St André les Alpes. L' élu local évoque son inquiétude sur le retrait constant des services publics du territoire rural, illustré d'exemples locaux.
- Présentation du **Conseil de développement** du Pays A3V par son président **Henri Dalbiès** : les services sont un des axes de travail du conseil de développement. Même si le séminaire porte sur les services **au** public au sens large, il est important de noter que les services publics sont réellement en recul et qu'ils se retirent bien souvent unilatéralement et *sans concertation*.
- Présentation du territoire du **Pays A3V** par **Juliette Grossmith** (directrice du Pays). (cf. annexes).
La charte du Pays est fortement axée sur les services : apporter des contre-propositions au redéploiement des services publics, développer un EREF en étoile, développer les services à la population (petite enfance, famille), mettre en réseau et favoriser les organisations multi-fonctionnelles. Au titre des actions, le pôle d'excellence rurale (PER) « services de santé » consiste à proposer un local mutualisé pour plusieurs professionnels de santé : médecin, infirmière, kinésithérapeute. La commune garde la main sur ces locaux. Globalement sur le pays A3V, le secteur associatif compense la faiblesse des services publics (crèches parentales, association Arts & Culture).
- Présentation de la **CIPRA** et du projet **Avenir dans les Alpes** par **Claire Simon** (CIPRA International). (cf. p.2)

2. Introduction à la table ronde

Jean Pierre Chomienne, (DIACT) commissaire à l'aménagement, au développement et à la protection des Alpes, présente le schéma de massif alpin (cf. documents en annexes) et ses incidences sur la question des services.

Deux remarques annexes à cette présentation :

- on parle beaucoup de compétitivité des territoires. Cette compétitivité exige également la qualité des services et des services aux entreprises notamment ;
- les handicaps des zones de massif peuvent devenir des avantages si l'on innove pour compenser, ce qui crée une « longueur d'avance » pour l'avenir.

Présentation de **M. François Trusson**, de la mission Montagne de la Région Rhône-Alpes, sur la politique régionale Rhône-Alpes en faveur des services.

M. Trusson une différence importante entre services à la population permanente et population touristique. Globalement, la question des services à la population revient aujourd'hui en grand, car elle est une condition du développement local. Il est toutefois indispensable de considérer la diversité des territoires pour ne pas « plaquer » le même modèle de développement des services sur tous ces territoires de montagnes.

Il a également évoqué la prudence de la région Rhône-Alpes à intervenir sur ce sujet, car ce n'est pas explicitement dans les compétences de la Région. De plus, les régions sont toujours en attente des nouvelles générations de CPER.

3. Table ronde

Intervention de **Jean Horgues-Debat** (ADRETS) sur les réalités des services en montagne, les difficultés, les leviers de développement, les moyens et méthodes existants (cf. annexes).

Maurice Marais - Mission montagne, Région PACA.

Les services sont un enjeu majeur pour la région PACA. Leur vision est comparée à un petit meuble aux différents tiroirs :

- Il y a certains thèmes sur lesquels la Région peut agir, comme les TER, la formation,....
- D'autres sur lesquels la Région n'a pas les clés, et sur lesquels les territoires ont besoin de dialoguer, d'échanger, de confronter et d'inventer.
- Et enfin encore d'autres sur lesquels ils existent de multiples initiatives très locales, dispersées. Il manque une méthode, une réflexion collective pour faire avancer tout cela de façon cohérente.

Un des problèmes majeurs est le manque de langage commun, de définitions communes.

La volonté est donc de maintenir et d'approfondir le dialogue sur la méthode à mettre en place pour vérifier l'efficacité, la pérennité et la transférabilité des expériences innovantes en matière de services.

Nathalie Ramu - service « Aménagement du territoire - Services et équipements urbains », Région PACA.

Elle présente le dispositif de bistrot de Pays, qui permet de soutenir les derniers lieux vivants de certains petits villages et donc de maintenir une vie locale. Ces lieux sont avant tout des bars qui sont également destinés à l'accueil de la population locale (événements culturels) et des touristes (informations touristiques). Un point TIC et Internet est aussi disponible dans ces bistrotis. Un réseau existe déjà sur le Pays A3V.

Un bistrot de Pays signe une convention triennale. La région finance l'audit, l'étude préalable, la formation du bistrotier, l'investissement et les événements culturels.

Bernadette Maltèse – Directrice de la Communauté de Communes des Deux Buëch.

Les labellisations telles que les MSP, puis RSP, les centres sociaux, les initiatives telles que la maison de l'entreprise à Veynes, etc., sont des réussites et répondent aux besoins locaux.

Mais une question est récurrente : celle de l'échelle d'intervention et de la pertinence de cette échelle. Au niveau très local il est difficile de faire reconnaître ses compétences, il est souvent nécessaire de se débrouiller au niveau financier. Les structures locales ont besoin d'un réseau pour se soutenir, ont besoin d'informations, d'échange. La fragilité financière est une réalité pour la majorité de ces structures. Et le travail en réseau est essentiel mais prend du temps. Ce temps n'est pas financé, reconnu par les financeurs, ce qui met en péril la pérennité de certaines initiatives.

Laetitia Pras – Relais de Services Publics d'Aiguilles en Queyras.

Agent d'accueil dans un RSP, elle expose différents problèmes : celui de la multi-compétence nécessaire pour un poste d'agent d'accueil (connaissance de l'ensemble des services au publics). Ensuite, elle soulève le problème du temps nécessaire pour réaliser toutes les missions qui lui incombent. L'EREF compte un nombre de labels différents très important (PIJ, PIF, ERIC, RSP,...), ce qui multiplie le temps de travail administratif (demande de labellisation, comptes à rendre **personnalisé pour chacun des financeurs**, évaluation etc.) Étant seule, le RSP est obligatoirement fermé lorsqu'elle souhaite participer à des formations, colloques, etc.

Le souci de la pérennité financière est permanent, ce qui :

- limite les actions de terrain ;
- entraîne une perte de temps pour le montage régulier de dossiers de demande de subventions (chaque année les mêmes, un dossier pour chaque financeur, voire pour chaque action) ;
- rend difficile la projection dans l'avenir, incertitude chaque année, ne sachant jamais d'une année sur l'autre sur quel budget compter.

L'Association Culturelle Sociale et Sportive du Queyras (ACSSQ) participe également au projet PARADS (Pôles d'Accueil en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux) sur la mise en réseau des compétences et des acteurs. Dans ce cas, l'intérêt de l'utilisation de la visio-communication est indéniable (limite les déplacements et la perte de temps liée à ces déplacements).

Sur son territoire d'action, le Queyras, des comités d'usagers se sont organisés. Ils permettent de faire participer la population, de cerner plus précisément les attentes et besoins, de faire remonter ces demandes

aux collectivités et associations, aux professionnels. Cette participation est une des raisons de la réussite de l'ACSSQ et de l'EREF, qui répondent de manière adaptée aux demandes de la population.

Toutes ces activités différentes nécessitent :

- du temps pour que les agents puissent participer aux échanges, au travail en réseau ;
- des moyens financiers pérennes et une visibilité dans le temps ;
- un temps limité de montage de dossiers, une coordination entre les financeurs (dossier unique de demande de subventions?) ;
- une coordination aussi sur les demandes d'évaluation, de compte à rendre (les services de l'état doivent se mettre d'accord sur une demande commune) ;
- le recrutement d'un deuxième agent pour déléguer certaines compétences.

Jean Horgues-Debat (ADRETS) rebondit sur l'utilité de la visio-communication, et pointe l'ambiguïté actuelle d'un système de visio-communication financé par le CG05 et utilisé à l'échelle régionale.

Jean Pierre Chomienne (DIACT).

La réflexion sur le mille feuille administratif actuel doit être prioritaire. C'est une charge de travail à chaque fois supplémentaire pour les agents de terrain, les financeurs, etc. Il croit en la valeur ajoutée des réseaux, notamment pour lutter contre l'isolement professionnel. Le travail en réseau ne coûte pas : il doit apporter plus que ce qu'il ne coûte.

François Monin – Conseil Général des Alpes de Haute Provence, pôle services aux habitants.

Les démarches de territorialisation, de décentralisation entraînent une multiplication des couches administratives. La question est récurrente sur le niveau auquel on décentralise les compétences, en lien avec les compétences locales.

Pour lutter contre l'isolement professionnel, le travail en équipe est primordial. Il n'est pas envisageable que tous les professionnels soient présents partout. Même si une collectivité décide de faire ce choix (placer des professionnels compétents sur l'ensemble des secteurs), ces derniers s'usent et s'en vont au bout de quelques temps. Le travail en réseau est alors une solution efficace.

Le contact avec les usagers des services est très important pour évaluer les besoins. Il ne faut pas pour autant oublier le principe de réalité sur le choix que chacun a fait de vivre en milieu rural.

Martine Abadie Dalemont – Consultante

Lorsque l'on travaille en réseau, avec les mêmes moyens financiers, on doit faire mieux. Il est très difficile de se faire financer le travail en réseau : le temps passé, les compétences à acquérir, être à l'écoute. C'est un mode d'organisation du travail différent, qui favorise la circulation de l'information pour la création d'une intelligence collective. Mais c'est un mode d'organisation qui coûte, insuffisamment présent dans les projets car insuffisamment pris en compte par les financeurs.

Il est important de se mettre d'accord sur les définitions de participation, de concertation.

La participation des usagers doit également être prise en compte dans l'évaluation des projets.

Laurent Bielicki, Association Régionale pour le Développement Local PACA.

L'ARDL travaille en appui aux conseils de développement et à une quinzaine de Pays, sur l'efficacité et la qualité des démarches participatives. Les services sont aujourd'hui au coeur des préoccupations des conseils de développement.

Le travail en réseau est pris sur du temps non payé.

Il existe plusieurs thématiques de travail en réseau des conseils de développement de la région PACA : services et territoires ruraux, pastoralisme et territoires, âge et territoires. Mais les moyens pour agir sont très limités. La région PACA essaye de s'y investir. L'Etat en est totalement absent, alors qu'il y a grand besoin de moyens supplémentaires.

La participation est une méthode qui offre une plus-value évidente. Les attentes des usagers, des élus (retrait symbolique de La Poste) et des financeurs sont différentes. La participation permet d'avoir une vision déssectorisée de la qualité des services, alors que les services ne sont pas en relation connexe. La participation permet également de ne pas se tromper de diagnostic. Cette méthode est importante dans la recherche de solutions. Pourtant, il est plus fréquent d'y répondre par des solutions cadrées, toute faite, préconçues.

Il y a trop peu de soutien aux initiatives de la population et des associations, qui ont une créativité, une imagination, trouvent des solutions adaptées...mais précaires.

M. Bielicki a enfin évoqué le futur réseau rural régional, qui reste encore très obscur : quoi? Avec qui? Pour quoi? Le RRR devra nécessairement associer les conseils de développement et les pays.

Jean Horgues-Debat (ADRETS) appuie l'intervention de **Laurent Bielecki** (ARDL), en citant les exemples fréquents des administrations qui enquêtent sur la satisfaction des usagers. Problème : elles enquêtent sur la satisfaction des seules personnes présentes dans leurs locaux, et non auprès de toutes les personnes qui ont des difficultés à accéder à ce service.

Julien Saint Aman - Pays Gapençais

Il présente le Pays Gapençais, structuré autour d'une ville centre, Gap, avec des territoires en souffrance, éloignés (exemple des départs des médecins à la retraite non remplacés dans le Dévoluy). Il existe aussi des réponses innovantes qu'il est intéressant de tester, comme la télémédecine, par exemple.

L'intérêt d'un schéma de services à l'échelle d'un Pays (cf. annexes) est de pousser une réflexion commune, entre ville et communauté de communes. Le Pays dispose d'une capacité de travail et d'invention au niveau local, sur laquelle il est possible de s'appuyer. Mais à l'heure actuelle, le Pays ne sait pas de quels moyens il disposera pour mettre en oeuvre les axes de développement des services au public.

François Monin (CG04)

Des réponses possibles existent dans certaines collectivités territoriales. Par exemple, dans le 04, une convention est passée entre les étudiants en médecine. Une bourse leur est proposée contre 5 ans d'exercice en milieu rural à la fin de leurs études. Cette solution à l'amiable commence à s'expérimenter en France (Manche, Mayenne). De plus ce système permet de rééquilibrer la concentration excessive en milieu urbain de médecins débutants. Ce type de convention, au rythme de 1 ou 2 par an permettrait de couvrir l'ensemble du territoire avant que tous les médecins du rural ne partent à la retraite.

Les solutions appliquées aujourd'hui en milieu rural sont souvent en dehors du champ public.

Un autre exemple est à prendre en compte : les pharmacies. Elles ont obligation de rester implantées sur l'ensemble du territoire. Cette obligation n'existe pas pour les médecins...pourquoi?

Philippe Daniel - Conseil Général des Alpes Maritimes

La fragilité des structures de proximité en matière de service est une fois de plus soulignée.

Il existe deux sources d'isolement des structures et des territoires : financier et en matière d'ingénierie.

M. Daniel craint une perte d'efficacité avec le développement de guichet unique via les RSP car l'agent d'accueil de ce guichet rend un service de moins bonne qualité. Sur le 06, un réseau d'agents immergés dans chaque thème de services concernés existe. Il dénonce le risque de « coquille vide » des RSP, qui ne servirait qu'à renvoyer sur une des nombreuses plate-formes téléphoniques.

Dans le 06, la qualité du service rendu prime sur la proximité.

Jean Horgues-Debat (ADRETS) aborde l'expérience des Maisons de Services Publics (MSP). Ce type de guichet unique accueille de plus en plus de monde grâce aux services très appréciés qu'ils rendent. Ce ne sont pas que des vitrines. Il est important de préciser deux choses :

- la population a besoin d'être renseignée par le bon interlocuteur (celui du service sollicité) ;
- mais bien souvent, elle ne souhaite qu'un renseignement, une information pour mieux s'orienter, ce qu'un primo accueil peut faire.

L'intérêt du RSP est à ce niveau : en plus d'un primo-accueil, la convention signée avec les partenaires oblige chaque service à donner à l'agent d'accueil du RSP une ligne directe vers un interlocuteur privilégié. Pour toute question précise de la population, le RSP peut appeler l'interlocuteur du service (ce que ne peut pas faire un usager lambda) et fournir en instantanée la réponse à l'utilisateur. En ayant un interlocuteur dans chaque service, l'agent RSP a une transversalité sur l'ensemble des problèmes que rencontre l'utilisateur.

Le milieu rural, « grâce » à ses difficultés, est en train d'inventer un service public décloisonné qui prend en compte la personne dans son ensemble (c'est à dire le traitement du problème de la personne dans son intégralité) et non la réponse à son problème immédiat et centré uniquement sur un service en particulier.

Laetitia Pras (RSP Aiguilles en Queyras) apporte une précision sur les RSP : chaque organisme partenaire s'engage également à proposer une formation à l'agent d'accueil, sur le fonctionnement du service. L'agent d'accueil est donc plus à même de répondre à la demande de l'utilisateur. Ce système de guichet unique permet d'éviter que la population se déplace loin pour une information précise qu'elle pourrait trouver sur place.

Marisa Bacigalupo - GAL Appenino Genovese (Ligurie, Italie)

Mme Bacigalupo expose les mêmes problèmes qu'en France sur la question des services. Le GAL travaille notamment au développement de l'adsl en milieu rural. Un projet de Télécardiologie, avec une forte dimension partenariale (médecin, organisme sanitaire, région de Ligurie etc.) est également en cours.

Barbara Pacard - CNFPT PACA

Il est important de mettre en valeur le travail fait par le Pays A3V, l'EREF et les communautés de communes, en faveur de la formation des fonctionnaires territoriaux. Les formations de ce type sont proposées généralement en ville, loin. Une convention est signée avec le CNFPT, pour que les formations se rapprochent du milieu rural. L'objectif est de proposer des formations sur place, en répondant aux besoins locaux.

C'est en PACA que pour la première fois ce type de partenariat public-privé autour de la formation a été possible.

Le transfert et la capitalisation passe par la formation des agents. Il faut outiller les agents. Pour y arriver, il faut mutualiser.

4 Conclusions de la table ronde

Françoise Gerbaux – CIPRA France

En guise de rapide synthèse, je rappellerai les trois axes de réflexion principaux qui ont été soulevés durant cette table ronde.

- Les problèmes propres aux structures d'offre de services : peu de moyens, disponibilité des personnels réduite, précarité financière des structures, complexité des labels, lourdeur administrative, difficulté d'ingénierie, manque d'accord avec les financeurs. Problèmes des réseaux : importance des réseaux, il faut les rééquilibrer, tout en faisant attention de ne pas « s'étouffer » de réseaux....
- La participation des usagers, sur les méthodes participatives intéressantes, sur son utilité pour mieux répondre aux besoins, cerner les demandes. C'est un levier pour déssectoriser les services. L'importance des diagnostics puis des évaluations a été soulignée.
- Le maillage territorial : quelle échelle d'action pertinente, comment proposer des réponses transversales ?

Corine Minot - Sous-préfète de Barcelonnette

La situation administrative est en pleine évolution. La logique de mutualisation est importante (aidons-nous, le ciel nous aidera...).

Les Pays arrivent à l'âge de raison (7/8 ans). Leur volonté est d'apporter une valeur ajoutée aux territoires ruraux pour mieux les organiser et répondre plus finement aux besoins. Pourtant, la peur de ne plus s'y retrouver, de créer un échelon supplémentaire est présente. Mais aujourd'hui les dynamiques sont portées par

les Pays. Sur PACA, les Pays ont montré leur efficacité en matière de services au public, en innovant sur des méthodes participatives. Ce genre de méthode participative a été employé aussi par la préfecture de département pour rédiger leur charte de service au public.

Le diagnostic établi pour ce faire a mis en avant trois domaines d'intervention :

- la présence du secteur bancaire en milieu rural ;
- la médecine ;
- les TIC (adsl, téléphonie mobile...).

Le diagnostic a abouti à la mise en place de politiques publiques.

Il est important de pérenniser les structures : la logique de labellisation n'est pas nouvelle, le CG04 l'avait déjà fait. Mais ce sont sur les financements pérennes que tient l'innovation (RSP). Ce choix permet de conforter les activités de terrain.

Au regard des programmes européens, les territoires doivent être opportunistes.

L'Etat ne se désengage pas, les RSP, les PER en montre la réalité.

Par rapport à la Poste, il faut saisir les opportunités qu'elle propose, soit la mise en place d'agences communales. En Ubaye, sur 80km, toutes les solutions proposées par la Poste existent et répondent aux besoins locaux.

Au niveau de la télémédecine, le principe est remarquable, les équipements sont financés, le dispositif aussi... mais les équipements ne sont pas utilisés ! Il faut donc réfléchir au personnel adéquate, formé. Ce système fonctionne dans le 06 (gros pôle de médecine) mais pas dans l'Ubaye, par exemple, parce qu'il n'y a pas localement les compétences requises.

Pour ces innovations il est aussi nécessaire de changer les comportements, les mentalités, ce qui prend du temps : dans la population, qui participe à une réunion d'information sur la télémédecine ?...personne!

Des solutions pourraient se mettre en place pour répondre à certains besoins : par exemple pour combler le manque de médecins et d'infirmiers pendant les vacances d'hiver. Pourquoi les écoles ne proposent pas des stages ? La réponse est que : « ce n'est pas possible ». Un autre exemple, à Sauze, il a fallu trois mois pour trouver un médecin. L'Etat s'est engagé à financer le matériel, la mairie offre un logement, les remontées mécaniques offraient un forfait saison ... il ne manquait plus que le médecin ! Cet exemple pose la question de l'attractivité d'un territoire et de la limite de ce que l'on peut faire pour la renforcer.

Il est indispensable de se tourner vers l'Europe. Mais l'essentiel, c'est la vitalité et la vigueur des ressources humaines.

V- ZOOM SUR LES ATELIERS

La concentration et spécialisation croissante des services vers les métropoles urbaines au nom de l'efficacité et des économies d'échelles génèrent bien souvent dans les espaces ruraux, notamment alpins, des discriminations sociales accrues dans l'accès aux services d'une part et de la non qualité du service rendu d'autre part. Les diagnostics effectués dans les pays, les prises de position des élus ruraux de tout bord et les préoccupations des citoyens témoignent de cette situation problématique.

Des initiatives multiples voient le jour sur les territoires pour inventer d'autres solutions en proximité qui soient à la fois plus efficaces qualitativement et plus économes.

Objectif

L'objectif des présentations d'expériences du vendredi 5 octobre au matin et des ateliers de l'après-midi est de vérifier si les alternatives fonctionnent et sous quelles conditions.

Questions opérationnelles pour les ateliers

Pour concrétiser les idées mises en débat, les ateliers se sont efforcés, à partir de l'analyse d'expériences et des échanges, de répondre aux trois questions suivantes :

- En quoi ces expériences participent-elles à l'amélioration de l'accès et de la qualité des services dans les territoires ruraux alpins ?
- Quelles sont les limites de ces expériences et les difficultés qui s'opposent à leur pérennisation et à leur généralisation ?
- Quelles sont les conditions à réunir et les leviers à activer pour permettre de surmonter ces obstacles ?

1- Atelier « Innovation »

Animatrice : Juliette GROSSMITH (Pays A3V)

Rapporteur : Julien SAINT AMAN (Pays Gapençais)

Titres des expériences présentées

- Promotion des téléservices en zone de montagne : accès à l'information et aux services en ligne (ADRETS)
- Opération Télésanté du Pays Gapençais (CBE Drach-Buëch-Durance)
- Mise en réseau des bibliothèques du Pays A3V

Ces trois démarches de territoires s'appuient sur les TIC comme outil pour le maintien ou le développement des services. On peut alors regretter que seule l'innovation « technologique » ait été abordée. D'autres formes d'innovation - organisationnelle par la mutualisation par exemple telle qu'on la trouve dans les EREF-RSP - auraient pu être traitées. On peut toutefois se reporter à l'atelier 2 « Mutualisation » pour plus d'information.

Constitution du groupe de travail

Étaient représentés des territoires (Pays notamment), des institutions (Conseil Régional PACA, Conseils Généraux), l'État (Préfecture), des structures de terrains (EREF, ERIC) et des associations.

Qualité des débats

Les débats ont été interrogatifs et curieux vis à vis des expériences présentées, et donc souvent constructifs. Malgré des positions différentes, il n'y a pas eu d'opposition frontale car la finalité du levier « innovation » était reconnue par tous.

En introduction, quelques questions préalables ont été posées. L'innovation vise-t-elle à pallier des besoins non-satisfaits, à anticiper une demande ? Les territoires sont-ils initiateurs d'innovation, ou sont-ils récepteurs d'innovation « top-down » ? Comment se positionne l'innovation en milieu rural par rapport au milieu urbain ? Est-elle différente pour s'adapter aux contraintes ? En avance, en retard ?

Qu'est ce que les innovations apportent concrètement à la qualité des services dans les Alpes ?

- *Connaissance du territoire et des publics cibles*
L'innovation doit répondre à des besoins. Dans toutes les expériences présentées, il a été nécessaire de connaître et d'identifier ces besoins au préalable. Toutes les expériences s'appuyaient donc sur un diagnostic et une connaissance assez fine des territoires, parfois grâce à des démarches participatives.
- *L'innovation permet de rendre le service d'une autre façon* (services en ligne, médecine à distance, bibliothèque numérisée). Le service étant modifié, cela fait souvent évoluer la notion et les missions de services publics. Si l'innovation permet d'apporter une certaine équité dans l'accès aux services, elle est aussi limitée dans certains cas (services de proximité et usagers aux sas particuliers : voir ci-dessous).
- *Professionnalisation et diffusion de l'information*
L'innovation signifie le changement. Les acteurs de cette innovation - de ce changement - doivent donc être formés d'une part pour se saisir de cette innovation, et être mieux structurés d'autre part afin de favoriser les échanges d'information qui vont souvent de pairs avec l'innovation technologique.
- *Réponses techniques au retrait des services*
L'innovation permet **parfois** d'aller plus loin dans le service rendu qu'avec le service traditionnel. C'est le cas de la télémédecine qui paraît plus avantageuse pour des hospitalisations à domicile, c'est le cas pour les bibliothèques numérisées qui accroissent ainsi leur offre.
- *L'innovation est synonyme de nouveautés, et paraît souvent attrayante.*
- *Intérêt et accompagnement des institutions*

Quels sont les obstacles rencontrés pour mener des innovations dans les services ?

- *Manque de temps et de moyens humains (quantitatif et qualitatif)*
L'innovation technologique (informatique généralement) ne pas remplace l'humain et le relationnel. L'innovation doit même se doter d'un accompagnement humain plus important sur ces questions pour éviter le risque de « fracture numérique ».
- *Déshumanisation des échanges*
Malgré tout, la tendance n'est pas toujours à cet accroissement de la médiation humaine : on constate de plus en plus de plate-forme, de services en ligne dénués de tout accompagnement local au niveau des territoires.
Par ailleurs, l'accès aux services via les TIC supprime des espaces d'expression citoyenne. En effet, il n'est pas possible de contester ou de donner son avis à un ordinateur !
- *Niveau de compétences techniques important exigé par les TIC*
L'innovation nécessite des compétences techniques importantes et renouvelées fréquemment. Il y a donc un besoin de formation.
- *Informations locales non-disponibles*

Les services de proximité, au niveau des territoires ne sont pas disponibles en ligne, ce qui est un manque important dans l'offre à disposition. Toutefois, la Caisse des Dépôts et Consignations développe avec plusieurs régions de France (dont la région PACA) un projet « proximité », visant à répertorier les services de proximité sur un annuaire géolocalisé.

➤ *Non-adaptation au cas particulier*

Les cas particuliers ne trouvent pas de réponse à leurs problèmes dans les innovations technologiques. L'innovation technologique dans les services est utile et plus efficace pour la plupart des usagers car le processus mis en place est simplifié (téléservices ou télé-médecine). Cependant cette simplification implique que les « cas particuliers » ne trouvent pas de réponse dans ces innovations technologiques et restent donc exclus du service. C'est une des limites importantes à l'innovation.

➤ *Approche palliative*

L'innovation peut recouvrir le risque de se substituer à une offre qui disparaît, c'est à dire qu'elle permet de légitimer le retrait de certains services par l'argument que la technologie peut remplacer la présence humaine sur le terrain. C'est le cas des téléservices ou des services rendus en visiocommunication qui sont/peuvent être accusés parfois de prétexte au retrait des services « humains ».

➤ *Résistances aux changements*

A l'inverse de l'attrait pour l'innovation et la nouveauté évoqué plus haut, le changement et l'innovation provoquent parfois des réticences voire des résistances.

Dans le cadre du projet « téléservices », cette résistance peut revêtir la forme d'une crainte de suppression d'emplois à cause de la dématérialisation ; dans le projet « télémédecine », cette résistance est prétextée par une responsabilité trop floue.

Leviers et préconisations pour développer l'innovation dans les services à l'avenir

- Améliorer la formation des prestataires de services (EREF-RSP et organismes de services publics, infirmières ou médecins, bibliothécaires) d'une part, et informations et formations des usagers d'autre part. Une partie de la population reste encore peu à l'aise avec les TIC.
- Organisation et structuration de l'offre : les innovations sont encore souvent expérimentales et en dehors des fonctionnements de droit commun. L'offre doit être organisée et structurée aussi en fonction des ces innovations, de sorte à ce qu'elle dispose d'une vraie place et légitimité dans les organismes qui rendent le service.
- Affiner les besoins des usagers (diagnostic, pratiques participatives) pour innover là où se trouve réellement le besoin.
- La volonté et portage politiques sont essentiels pour crédibiliser l'innovation.

Conclusion

Un des enjeux est de bien « doser » l'innovation technologique et la présence humaine. L'innovation n'est qu'un outil au service de la population. Elle doit apporter un « plus » et non servir de prétexte à un « moins ».

Les territoires de montagne montrent de nombreuses approches innovantes, révélatrices du dynamisme et de la mobilisation de ces territoires face aux difficultés du milieu rural montagnard.

2- Atelier « Mutualisation »

Animateur : Jean Horgues-Debat (ADRETS)

Rapporteur : Thomas Duboeuf (Pays A3V)

Constitution du groupe de travail

Étaient représentés des territoires (Pays et Parc Naturel notamment), des institutions (Conseil Régional PACA, Conseils Généraux), l'État (Préfecture), des structures de terrains (EREF, ERIC), des citoyens, des universitaires et des associations.

Titres des expériences présentées

- EREF de Saint André les Alpes
- Maison des services au public de Veynes
- Territoires numériques et Espaces Régionaux Internet Citoyens de PACA
- Logement des saisonniers
- Pôle ressource régionale saison santé
- Maison médicale de pays
- Groupement d'employeurs
- Relais assistantes maternelles et crèches mutualisées

Qu'est ce que la mutualisation ?

Les exemples étudiés montrent que la mutualisation peut porter sur de nombreux domaines :

- **Locaux** : partage de bureaux, de point d'accueil, de salle de réunion ;
- **Matériels et logistique** : téléphone, photocopieur, bureautique, Internet, matériel technique (médical par exemple), logiciel (pour la gestion), borne visio guichet, etc. ;
- **Personnels** : agents d'accueil et d'information, médiateur de proximité, personnel de gestion, animateur commun, personne médical de garde, par convention ou recours à un groupement d'employeurs ;
- **Communication et signalisation** : signalétique, panneau d'information, plaquettes et guides pour le public, relation presse, site Internet (cf. maison de l'emploi des Hautes-Alpes) ;
- **Services communs annexes** : écrivain public, services de traduction, de médiation sociale, accès public aux télé-services, documentation ;
- **Compétences** : relationnelles, techniques (médecin de garde à distance relié par visiocommunication), gestion, animation d'équipe et de réunion, ingénierie organisationnelle, méthodologie de projet, informatiques, etc. ;
- **Projets collectifs** : projets territoriaux transversaux intégrés, expérimentations ;
- **Méthodes et outils en commun** : enquêtes de besoins, de satisfaction, observatoire de terrain, tableau de bord ;
- **Réseaux** : travail en réseau, information, échange d'expériences, réflexion et négociations collectives, transferts, etc. ;

Qu'est ce que la mutualisation apporte concrètement à la qualité des services dans les Alpes ?

Les évaluations des expériences de mutualisation montrent en général une grande satisfaction des usagers des services, des professionnels participants et des élus des territoires concernés. Les rapports d'évaluation

nationaux soulignent tous l'intérêt de ces démarches innovantes de mutualisation et de multiples dispositifs encouragent leur développement.

➤ *Augmentation du rapport qualité/coût*

D'une manière générale, la mutualisation permet une augmentation notable de la qualité des services en milieu rural de montagne (enclavé et faiblement peuplé) à un coût moindre pour chacun des partenaires.

➤ *Économies de moyens*

La mutualisation permet aux partenaires de bénéficier de moyens dont ils ne pourraient pas assurer seuls l'acquisition et de rentabiliser les moyens existants par une plus grande durée d'utilisation. La mutualisation est donc nécessaire lorsque les moyens ne sont pas utilisés à temps plein par un organisme pris isolément.

➤ *Accessibilité et qualité des services*

La mutualisation de moyens permet la présence de services de proximité avec un niveau d'équipement et de qualité équivalents à un centre urbain : accès aux informations, aux compétences et à la totalité des services en temps réels (*sans connexion Internet, l'agent ANPE ne pouvait délivrer un services complet sur site*).

➤ *Meilleure information et lisibilité pour le public*

Le regroupement en un lieu ou autour d'une personne facilite l'accès à l'ensemble des services pour le public : *il est plus facile pour un habitants de Saint André les Alpes de se rendre ou de téléphoner à l'EREF plutôt que de mémoriser les lieux et les horaires des permanences des services de 25 organismes différents.*

➤ *Globalité de l'offre sur le territoire pour les usagers*

La mutualisation de moyens permet d'offrir un plus large éventail de services et de répondre de manière transversale et plus globale aux besoins de la personne en assurant les passerelles entre plusieurs services participants à la mutualisation (*plusieurs services complémentaires de l'EREF ou de la maison médicale par exemple*).

➤ *Articulation, cohérence et synergie inter-institutionnelle*

Les services sont peu habitués à travailler en transversalité sur un territoire et mettent souvent en oeuvre des projets de manière verticale et cloisonnée, sans une coordination et une cohérence suffisantes avec les autres services du territoire. La mutualisation de moyens offre un cadre d'échange qui permet de valoriser les synergies entre les acteurs intervenant sur le territoire rural de montagne.

➤ *Développement durable*

En permettant de limiter les déplacements des usagers et d'apporter une réponse globale aux besoins sociaux des populations à un moindre coût pour la société, la mutualisation de moyens répond aux trois principaux critères du développement durable.

Quels sont les obstacles rencontrés pour la mutualisation entre les services ?

Malgré l'intérêt reconnu de la mutualisation de moyens dans les services, notamment en milieu rural de montagne, de nombreux obstacles s'opposent à leur pérennisation et à leur généralisation. D'une part la mutualisation ne permet pas de répondre pas à tous les problèmes et présente des limites qu'ils convient de cerner pour lever les résistances de certains partenaires. Mais certains obstacles proviennent des difficultés propres au changement de pratique dans les institutions.

➤ *Risque de confusion des rôles et des missions*

Les services renvoient à des compétences et à des métiers propres, avec des règles spécifiques complexes qu'il est difficile de transférer à d'autres partenaires. Pour le public comme pour les responsables de services, il convient de définir les responsabilités de chacun. Beaucoup de responsables craignent que la mutualisation signifie que tout le monde s'occupe indistinctement de tout, au risque de rendre un service de mauvaise qualité aux usagers. Ils sont donc réticents à toute forme de mutualisation.

➤ *Difficultés de contrôle et d'évaluation*

La mutualisation des moyens pose un problème de contrôle et d'évaluation. Puisque certaines fonctions ou

services sont communs, comment évaluer et valoriser la part qui est propre à chaque organisme ? Comment évaluer la performance de chacun puisque celle-ci inclut la performance des autres partenaires aussi ? Par crainte de ne pas pouvoir mesurer et valoriser les effets de sa propre action, certains services sont réticents à s'engager dans des partenariats de mutualisation.

➤ *Manque d'engagement et de responsabilisation des partenaires*

Plus il y a de partenaires dans un dispositif mutualisé (*parfois jusqu'à 25 dans un EREF*), plus grand est le risque de déresponsabilisation et d'un manque d'engagement des partenaires. Chacun se dit que sa participation n'est finalement pas indispensable et se repose sur les autres pour organiser le système voire même se retire unilatéralement le cas échéant : peu de participation aux comités de pilotage des EREF, aux comités de coordination technique, annulation des permanences sans concertation préalable, oubli d'information des partenaires des évolutions en cours dans leurs services, des actions projetées, etc.

➤ *Manque de reconnaissance des nouvelles fonctions transversales*

Les agents travaillant à l'accueil dans les maisons de service publics exercent de nouvelles fonctions transversales non reconnues par chacun des partenaires. Il n'existe pas de « postes » ni de « statut » pour ces nouvelles fonctions transversales à plusieurs institutions. Cela pose un problème en terme de perspectives de déroulement de carrière, de formation et de stabilisation des postes de travail.

➤ *Prise en charge des coûts communs*

La mutualisation pose la question de la prise en charge des coûts communs. Le plus souvent, il n'y a pas de ligne budgétaire prévue pour les moyens matériels ou humains mutualisés pour lesquels il est difficile d'établir des ratios d'utilisation. La plupart des partenaires veulent bien utiliser les moyens mutualisés mais très peu acceptent de participer à leur prise en charge. Pourtant chacun en profite et fait des économies de fonctionnement ou d'investissement. La prise en charge de ces frais communs serait minime si tous y participaient mais devient lourde si le financement n'est pris en charge que par quelques uns.

➤ *Transfert de charges vers les collectivités locales et les associations*

Le plus souvent ce sont les collectivités locales, communes ou communauté de communes qui se retrouvent responsables de la mise en oeuvre des moyens communs, que ce soit pour les MSP ou pour les maisons médicales. Les élus locaux redoutent à juste titre un transfert progressif des charges du service public mais aussi de certains services privés marchands vers les petites collectivités locales. Dans certains cas le transfert de charge se fait vers des associations locales avec la fragilisation des statuts et la précarité des financements annuels aléatoires de ces structures.

➤ *Hétérogénéité des compétences et des territoires d'intervention.*

La gestion des moyens mutualisés renvoie à la légitimité de l'organisme gestionnaire : a-t-il les compétences pour le faire, tant formelles (transfert des compétences des communes aux communautés de communes) que techniques (comptabilité, trésorerie, animation) ? De plus, le territoire de compétence de l'organisme gestionnaire ne correspond pas toujours à celui des services qu'il mutualise. Ainsi une communauté de communes peut gérer un EREF RSP qui couvre en fait plusieurs intercommunalités.

➤ *Concurrences entre territoires et entre structures*

L'esprit de clocher, les rivalités politiques, la superposition des territoires et des compétences constituent des obstacles à la mise en oeuvre de dispositifs mutualisés totalement cohérents sur les territoires. De même, les concurrences entre organismes, les défenses de prés carrés, les rigidités juridiques et organisationnelles, exacerbées par la raréfaction des moyens et les logiques d'appel d'offre et de mise en concurrence, constituent des obstacles psychologiques, administratifs et financiers aux projets de mutualisation de moyens.

➤ *Manque de permanence des politiques publiques*

L'état et les grands partenaires ne sont pas toujours les garants de la continuité et de la cohérence des politiques publiques : d'expériences en expériences, les mêmes principes sont mis en avant, mais avec un changement fréquent de dispositifs, de noms, d'interlocuteurs, de modalités de financement, etc. Ainsi

l'expérimentation du CFI rural (Contrat de Formation Individualisé) a débouché sur les « sites de proximité », puis sur l'expérimentation en 1994 des points publics ruraux et des EREF, suivie par les maisons de services publics en 1996, reconnues par deux lois en 1999 et 2000, puis par les relais de service public en 2006. À côté de ces dispositifs, chaque ministère a mis en œuvre le sien, sans coordination, tels que les bureaux ou points information jeunesse (Bij et PIJ), les points chance, les plateformes de services, les points info famille (PIF), les Etablissements Publics Numériques (EPN) et les Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC), les Pôles d'Accueil en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux (PARADS), les maisons de la justice et du droit, les maisons de l'emploi, etc. Dans ce domaine comme dans d'autres (appel à projet DATAR sur les services innovants médicaux sociaux), très peu de moyens financiers pour la pérennisation des expériences positives sont prévus.

➤ *Evolution contradictoire des politiques publiques*

D'un côté, malgré les variations de dispositifs, les politiques publiques vont dans le sens de la promotion des logiques de territorialisation, de décentralisation, de déconcentration. Elles incitent les collectivités locales et les associations à se regrouper, à s'organiser, à mutualiser pour faire des économies et mettre de la cohérence. Mais par ailleurs la généralisation des pratiques d'appel à projet, de marché public, la mise en place des indicateurs d'évaluation de la LOLF par organismes contribuent à exacerber les concurrences entre les partenaires et entre les territoires, à privilégier le court terme et le rentabilité immédiate évaluable, et fragilisent de fait les initiatives de coopération et de regroupement de moyens.

➤ *Le temps nécessaire à faire évoluer le paradigme des responsables publics*

Les évolutions de pratique dépendent beaucoup des hommes et des femmes qui les mettent en œuvre. Ce caractère humain est positif et porteur de dynamisme et de convivialité au niveau local, mais source aussi de fragilité (la politique et les pratiques changent avec le changement des personnes). La mutualisation et la transversalité, la démarche de projet plutôt que la démarche de guichet, l'approche territoriale croisée avec les approches sectorielles, l'intercommunalité et le travail en réseau, constituent des changements de paradigme sur les services qui nécessitent du temps pour passer durablement dans les institutions et les dispositifs mais aussi et surtout dans les mentalités.

Leviers et préconisations pour développer la mutualisation dans les services dans l'avenir

- **Établir des conventions** de partenariat assez précises qui définissent les engagements réciproques de chacune des parties, en terme de matériel et de services mutualisés, avec notamment les limites des prestations des uns et des autres, les modalités d'organisation, de suivi et d'évaluation, les modalités d'évolution et de contrôle de la convention (retrait ou évolution du service), la prise en charge financière.
- La répartition des **tâches** est inscrite dans la convention de partenariat mais passe aussi par des **formations communes** des agents pour qu'ils apprennent à se connaître au travers des cultures professionnelles propres à chaque organisme.
- **Une étude nationale sur l'évaluation financière** des économies permises par les expériences de mutualisation de moyens pourrait être lancée par la DIACT ou la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat. Elle pourrait alimenter la réflexion sur la création d'un **fond mutualisé de financement** des projets de mutualisation de moyens sur les territoires ruraux de montagne, alimenté par les budgets des différents grands services publics, l'Etat et les grandes collectivités locales.
- Des expériences d'**évaluation transversales de la qualité** des services pourraient être mises en œuvre pour compléter les démarches internes à chaque service et permettre de créer des outils communs d'évaluation de la plus value éventuelle des approches mutualisées transversales des services. Ces démarches devraient s'appuyer sur les participations actives et la consultation des usagers.
- Un travail sur la **définition des nouveaux postes mutualisés d'accueil ou de gestion** pourrait être entrepris avec la fonction publique (CNFPT ?) pour renforcer la reconnaissance, la formation et le statut de ces personnels.
- Un travail sur les **compétences des intercommunalités** par rapport à des services mutualisés pourrait

être mené avec le service mairie Conseil de la CDC, pour proposer un aménagement des statuts et les mettre en conformité avec la loi.

- Les élus locaux des pays et des intercommunalités, au travers de différentes associations (AMF, ANEM, AMR, ADCF,...) pourraient s'organiser pour demander une **stabilisation et une harmonisation des dispositifs publics de l'État** et la mise en œuvre de moyens contractuels financiers de pérennisation des expériences qui ont démontré leur efficacité.
- La mise en œuvre de dispositifs de **financement pluriannuel et interinstitutionnel** des services locaux mutualisés apparaît impérative pour permettre de stabiliser les expériences de terrain, éviter le gaspillage de temps des gestionnaires à boucler le plan de financement et permettre aux équipes de se consacrer exclusivement à l'amélioration permanente des services à la population. La mise en place d'instances de concertation sur l'organisation des services apparaît urgente pour répondre aux souhaits des partenaires de terrain. Des comités de pilotage, de cohérence, au niveau régional ou départemental apparaissent nécessaires, suivant les thèmes pour éviter le coup par coup.
- Il est aussi demandé à l'Etat et aux grandes institutions de jouer leur rôle d'arbitre et d'assurer en interne autant que possible **la cohérence des dispositifs et des évolutions** des services. Ce ne devrait pas être aux acteurs locaux de devoir s'adapter aux logiques et contraintes contradictoires des financeurs et des services partenaires.
- **Le travail en réseau, la capitalisation, l'échange et le transfert d'expériences** doivent pouvoir être soutenus pour permettre aux acteurs locaux de sortir de leur isolement, de ne pas avoir à tout réinventer, d'avoir des instances d'appui et de réflexion qui leur permettent de prendre du recul sur leur quotidien tout en leur faisant gagner du temps et de l'efficacité. Ce travail peut être fait à l'échelle européenne et française, mais doit pouvoir aussi se faire à l'échelle des territoires ruraux du massif alpin pour prendre en compte les spécificités de la montagne dans nos deux régions.

Conclusion

La mutualisation de moyens a fait les preuves de son efficacité et relève le plus souvent du bon sens sur les territoires ruraux. Des outils doivent être créés pour prendre en compte les limites des démarches de mutualisation et pour lever les réticences de certains partenaires.

Les élus et les responsables locaux de ces expériences ressentent cependant un certain agacement voire du découragement face à la fragilité des dispositifs locaux sans cesse remis en cause et réinventés.

La mutualisation dans les services se heurte à des habitudes de centralisation et de sectorisation profondément ancrées chez les responsables institutionnels français qu'il faudra du temps à faire évoluer. Ces expériences innovantes peuvent être la préfiguration d'un service public rénové, d'un changement de paradigme profond.

Le bon sens de la mutualisation des moyens et la défense d'un service de qualité accessible et global sur tous les territoires, notamment dans les Alpes, passent certainement par la mobilisation conjointe des scientifiques pour construire les démarches et les outils, des élus locaux pour négocier des moyens et des réformes et de la population pour exprimer ses besoins et son degré de satisfaction.

3- Atelier « Participation »

Animateur : Laurent Bielicki (Association Régionale de Développement Local PACA)

Rapporteur : Alexandre Mignotte (CIPRA France)

Titres des expériences présentées :

- Elaboration du schéma de services au public du Pays Gapençais (Sara Zeidler)
- Association Culturelle Sociale et Sportive du Queyras (Laetitia Pras)
- Jardins de Nantes (Martine Abbadie)

La constitution du groupe de travail n'était pas représentative du panel des participants au séminaire car il était constitué uniquement de représentants associatifs. Aucun représentant institutionnel n'était présent à cet atelier sur la participation...

- Laurent BIELICKI (ARDL PACA)
- Chloé MONTA (Pays A3V – antenne Forêt)
- Nathalie REYNET (Pays A3V)
- Alain TEDDE (Association Carrefour du Citoyen de Grambois)
- Martine ABBADIE (Consultante)
- Elodie MASSON (Association POUR LOGER ; PILES VERDON)
- Sara ZEIDLER (ADRETS)
- Henri DALBIES (Conseil de développement du Pays A3V)
- Alexandre MIGNOTTE (CIPRA France)

Qualité des débats

Les débats ont été très riches mais la nature et le sujet de ceux-ci se sont parfois révélés confus ou tout du moins difficiles à bien cerner. Par exemple il s'avère que les discussions ont souvent traité de la participation en tant que telle et pas toujours véritablement de la participation dans le cadre d'initiatives visant à améliorer les services à la population. Deux remarques peuvent ainsi être formulées. Tout d'abord, et en dépit de l'avis de certains « experts en la matière » il y a encore beaucoup à dire et à faire au sujet de la participation en tant que telle (notamment de détermination des objectifs et des méthodes de la concertation). Ensuite, la richesse des échanges témoigne de l'intérêt et de l'importance de la participation comme levier fondamental de réalisation d'initiatives pour les services à la population.

Qu'est ce que la participation apporte concrètement à la qualité des services dans les Alpes ?

Au gré des discussions, les expériences présentées ont chacune mis en lumière les éléments suivants :

- La participation citoyenne permet une évaluation continue, un réajustement chemin faisant de l'offre de services afin que celles-ci correspondent au mieux à la demande et à ses évolutions ;
- La participation citoyenne permet à la structure porteuse du projet de mieux connaître le territoire sur lequel se déploie l'offre par l'incorporation de nombreuses connaissances et de nombreux savoir locaux détenus par la population. Ces connaissances sont décisives dans la conception de l'offre de services en zone rurale de montagne.
- La participation citoyenne garantit une certaine pérennité de la structure et des services, lesquels reposent alors davantage sur une mobilisation bénévole et de là sur une plus grande appropriation de ces services et de la structure par la population locale. La responsabilisation collective des uns et des autres envers la structure et les services offerts est intrinsèquement renforcée.
- La participation citoyenne amène une plus grande liberté et une plus grande souplesse de fonctionnement de la structure associative. L'implication bénévole, la participation de la population locale amène la

structure associative à s'adapter à des modes de réflexion et d'action qui peuvent paraître moins « cadrés » et plus flous ou fluctuants. Mais ils sont aussi plus adaptés au quotidien des utilisateurs des services et de ce fait plus adaptés à la réalité des besoins de ces utilisateurs.

- La participation citoyenne, lorsqu'elle est ouverte à tous, génère une transversalité des thématiques de travail, des réflexions, questionnements, et du fonctionnement de l'association. Cette transversalité est particulièrement bénéfique à la réalisation des actions, même lorsque celles-ci se révèlent très spécifiques et ciblées. De la même manière, la participation citoyenne assure la prise en compte de la co-existence de différentes générations – et donc de besoins différents en matière de services – sur un même territoire.

Quels sont les obstacles rencontrés pour mettre en oeuvre des démarches participatives?

- Les obstacles rencontrés sont avant tout d'ordre temporel car la mise en place de processus participatifs demande du temps en plus, ressource déjà bien rare pour les salariés des structures associatives notamment. Il est de fait difficile de maintenir dans la durée un fonctionnement dynamique participatif.
- Le temps n'est pas la seule ressource qui fait défaut, les moyens humains et financiers sont également insuffisants d'une manière générale.
- En ce sens, la mise en oeuvre de la participation requiert des connaissances, une expérience, des savoirs et des savoir-faire, qui font encore trop souvent défaut dans les compétences des personnes chargées d'installer cette participation. Pourtant ces compétences sont indispensables à l'instauration de stratégies, d'outils d'information et de sensibilisation affirmant la politique d'ouverture à l'autre, inhérente à toute démarche participative visant le maintien et l'amélioration des services à la population. Ces compétences permettent aussi de mieux comprendre et définir l'équilibre à trouver entre la demande citoyenne en matière de service et ce que la structure est en capacité de faire et d'offrir.
- L'acquisition et l'amélioration de ces compétences contribuent à assurer la pérennité du processus et de fait accroissent la légitimité et la représentativité de la structure porteuse de ce processus. La question de la bonne et juste définition de l'entité instaurant et pilotant la participation est également un handicap lorsqu'elle est mal ou pas définie. Un manque de clarté des rôles, des responsabilités et engagements réciproques conduit à des effets pervers particulièrement dommageables, non seulement au processus et à la structure, mais à tout le territoire.
- Un autre handicap à mentionner, tient dans le risque de tomber dans « l'effet vitrine » qui consiste en une forme d'auto-satisfaction des participants conjuguée à une instrumentalisation du processus. Ceci afin de masquer une totale improductivité du dispositif participatif, lequel révèle en fait des stratégies exclusives et plus ou moins visibles aux mains de quelque uns, particulièrement habiles pour dissimuler leurs stratégies derrière une intense communication vantant les plus hautes vertus démocratiques de la participation.
- Enfin, la dernière difficulté tient au manque de considération et de reconnaissance du processus de participation dans les financements, alors qu'il est consommateur de temps.

Leviers et préconisations pour développer la participation citoyenne dans l'avenir

- Afin d'éviter ou tout du moins de « faire avec » les handicaps mentionnés ci-dessus, il convient de **bien connaître l'objet** qui est au cœur du processus participatif mis en place, pour ce qui nous concerne : un ou une gamme de service(s) à la population, en prenant en compte toutes les dimensions de l'objet au travers de sa conception, de sa structuration, de sa mise à disposition, de son fonctionnement, de son évaluation. Cette bonne connaissance de l'objet garantit une **bonne information-communication** sur celui-ci et sur le **sens** et les **objectifs** du processus participatif. De là peut se construire l'appropriation de l'offre de services, de la structure et du dispositif par les participants à celui-ci et, potentiellement, par la population concernée si cette connaissance leur est transmise.
- On réalise donc qu'un levier fondamental à ces dispositifs - et qui renvoie directement à des compétences

qui font encore défaut - tient en la mise en œuvre de **méthodologies très structurées**, fondées sur un planning de travail complet prenant en compte toutes les variables de la démarche (moments de travail collectif – moments de travail individuels ou par sous-groupes ; phases de conception, de réalisation, d'évaluation, etc.).

- Cette méthodologie précise souligne le fait que la participation ne s'improvise pas et qu'elle repose sur des individus dont les **rôles, statuts, responsabilités** dans le processus doivent être précisés dès le départ.
- Un levier également essentiel, mais plus subtil à développer, repose sur la capacité de la structure pilote à **donner envie à la population locale** de s'investir dans la démarche. Il s'agit pour cela de travailler à la détermination d'un intérêt territorial commun, de développer un sentiment d'appartenance à un territoire, dont l'offre de services est une application concrète.
- La participation devant permettre une conjugaison des individualités dans la construction d'objectifs collectifs, il est indispensable de définir un « **langage commun** » à toutes les personnes (individuelles ou collectives, privées comme publiques, etc.) engagées dans le dispositif. Ce langage commun, et « l'artisan langagier » permettant de faire partager et d'adapter cet outil de communication collectif, sont considérés comme des pré-requis incontournables par tous les interlocuteurs de cet atelier.

Conclusion

Les participants de cet atelier n'ont pas souhaité formaliser de conclusion « ferme » par rapport à deux sujets (services à la population et participation) pour lesquels tant de questions et de travaux sont encore à façonner, et à faire converger.

On serait toutefois tenter de conclure en signalant que la participation a été définie comme l'illustration d'une forme de survie dans un processus global de recherche de civilisation. En cela la dimension pédagogique, éducative, d'apprentissage du « vivre ensemble » de la participation, notamment dans son utilisation pour les services à la population a été explicitement mentionnée.

Enfin, il convient pour les participants à cet atelier, d'insister sur le sens et le poids malheureusement trop peu souvent rappelés de notions centrales à tout débat portant sur les services à la population, à savoir les notions d'intérêt général et de bien commun.

IV- SYNTHÈSE, PROPOSITIONS ET AXES DE TRAVAIL

Synthèse de la table ronde par Françoise Gerbaux (CIPRA France)

Quelles stratégies alternatives face aux mouvements de cloisonnement et concentration des services ?

1) Le débat s'est d'abord attaché à rappeler les difficultés que rencontrent les structures d'offre de services.

Celles-ci sont de plusieurs ordres.

Une des plus importantes est celle de l'**isolement**, soulignée par de nombreuses personnes.

Cet isolement se conjugue de manière négative avec de nombreux autres problèmes, notamment leur **manque de visibilité** :

- il y a tout d'abord la question première de la **signalisation concrète des services**, de manière visuelle, dans les communes (comme il a été constaté à Saint André même !)
- il y a aussi la question de la **faiblesse de la communication**, ou la mauvaise utilisation des moyens dans ce domaine.

La deuxième est celle de la **fragilité des structures** qui comprend de nombreux aspects, dont la question du **professionnalisme** et les multiples facettes multiples de celle-ci :

- la fragilité même des individus, leurs incertitudes, leur volontarisme ... ;
- comment être compétent, répondre aux demandes, mais ne pas faire tout ; *la question des compétences est posée*. Comment associer les compétences de différents partenaires ? Faut-il creuser la notion d'équipes professionnelles ?
- Enfin dans le fonctionnement même des structures, les **questions immatérielles**, c'est-à-dire le **relationnel** est souvent sous-estimé voire sacrifié.

La troisième difficulté est de loin la plus difficile à gérer : celle des **moyens financiers**. Tous les participants se sont entendus pour souligner la faiblesse des moyens, derrière laquelle se profile souvent le désengagement des partenaires. Cette faiblesse des moyens liés à leur non-pérennité est catastrophique pour le fonctionnement des services, souvent suspendu à une annualité qui ne permet pas d'anticiper ou de conforter sur le long terme un certain nombre d'actions. La question de la **pluri annualité des financements** est donc posée pour permettre de meilleurs fonctionnements. Enfin la partie « ingénierie de dossiers » est lourde et pourrait être améliorée par des accords des financeurs multiples sur des « labels » moins nombreux.

2) Le deuxième thème du débat a été centré sur la mise en réseau des structures et la mutualisation. Peuvent-elles être des réponses à ces situations difficiles ?

La question est de savoir comment bien équilibrer les coûts et les avantages que ne manque pas de poser cette mise en réseau. Le coût est en effet souvent lourd selon certains participants.

Comment alléger le fonctionnement en réseau notamment en termes de réunions. Faut-il de manière plus radicale faire appel par exemple aux visioconférences ?

Les aspects positifs de la mutualisation sont cependant nombreux. Tout d'abord, elle permet de faire des diagnostics et d'avoir une capacité à répondre de manière transversale aux demandes : elle matérialise une approche vraiment territoriale. Cette mutualisation permet aux structures d'être force de proposition. Cette

mutualisation permet de faire des économies (même local + même matériel = économies financières possibles). Elle permet aussi de faire un primo accueil qui n'est pas fait par les partenaires. Enfin une action de formation est plus « rentable » si plusieurs publics rassemblés en bénéficient.

3) Le troisième thème du débat a porté sur la participation des usagers.

Elle représente une réponse aux difficultés rencontrées. De nombreuses personnes ont souligné combien cette participation permettait :

- d'innover, de trouver des solutions originales, de mieux cerner et répondre aux demandes, de ne pas être dans l'arbitraire ;
- c'est également une méthode pour déssectoriser le fonctionnement des structures et des partenaires ;
- la participation des usagers permet également de faire des diagnostics plus pertinents ;
- enfin, elle permet de conforter la pérennité des services, tout en étant le garant d'une certaine souplesse.

Il faut cependant **définir ce que peut être la participation** et mieux s'entendre sur les termes : faire la **distinction entre information- concertation- consultation - participation**. Quel langage commun peut-on avoir à ce sujet ?

Les obstacles à la participation, nombreux, ont été soulignés :

- elle nécessite un temps important qu'il faut prendre en compte ;
- il faut également se méfier des effets d'annonces, de vitrine, qui ensuite ne sont pas suivis d'actes ;
- comment résoudre l'inégalité de participation des usagers ?
- comment garder un équilibre et ne pas se faire envahir par les réponses à la demande ?

4) Les échelles de territorialisation des services

Au-delà des problèmes propres aux structures et à la participation, la question de la répartition des services publics, c'est-à-dire celle des **échelles de territorialisation** des services a été soulevée.

Ce **maillage** est actuellement organisé par tâtonnement, écartelé entre une logique qui tendrait à répondre aux demandes de manière transversale et une autre qui souhaite répondre en terme de spécialisation. Au Pays A3V, la réponse a été facilitée car, en relation avec le Conseil Général des Alpes de Haute Provence qui a soutenu fortement cette démarche, le maillage est en concordance avec les limites du pays. Cela a été d'autant plus facile qu'il correspond aux limites des 4 cantons. Il y aurait, selon les participants, nécessité de faire connaître cette échelle car elle apparaît stable, et est fortement soutenue politiquement ; une légitimité à confirmer, un lieu positif pour faire des diagnostics et des schémas d'organisation.

Par exemple, les relais d'assistance maternelle sont organisés en complémentarité avec les crèches (à Veynes par ex.) et sont un exemple de complémentarité public-privé. La question des seuils en terme de nombre d'usagers est cependant soulevée car la crèche de St André les Alpes par exemple est en difficulté.

5) Les partenaires institutionnels

Le dernier grand thème des débats a porté sur **les partenaires que sont les institutions publiques et parapubliques**.

Malgré la loi sur le développement des territoires ruraux, on assiste aujourd'hui à une nouvelle logique de ces organisations, axée sur la rentabilité et les économies d'échelle. La question est alors de savoir sur quels critères de rentabilité les partenaires s'appuient ? Sont-ils contraints de faire de la quantité ? Pourquoi la question de la qualité des services n'est pas posée ? La plupart des partenaires font aujourd'hui abstraction totale de logique en faveur de l'utilisateur ? Les informations manquent sur ces différentes situations au sein des organismes partenaires. S'agit-il véritablement d'une conséquence liée aux restrictions de leurs moyens financiers, ou de nouvelles logiques de recentrage des partenaires sur leurs missions propres. Ces nouvelles

tendances observées sont-elles générales chez tous les partenaires ? Dépendent-elles de certaines personnes en leur sein ? Sont-elles le résultat d'un recentrage selon la logique bien connue « top-down » ? A la lumière de ces interrogations, de nombreux exemples méritent d'être regardés de plus près :

- la Caisse Régionale d'Assurance Maladie s'est retirée à Digne en invoquant le faible nombre d'usagers ;
- la fermeture des services EDF est prévue à La Mure, mais celle-ci a été bloquée ;
- l'ANPE se retire à Digne en invoquant la faiblesse du bassin d'emploi.

De toutes les situations évoquées, il ressort de manière forte **un rapport de force très défavorable aux territoires**. La CRAM s'est retirée de façon unilatérale. Les revendications du territoire n'ont influé en rien la décision.

En ce qui concerne **les collectivités territoriales**, leur problème est le respect des compétences des différents niveaux. Aujourd'hui dans plusieurs sites, Le primo accueil est assuré par du personnel polyvalent, quelle que soit sa casquette - Conseil Général, Pays, direction du travail, Mutualité Sociale Agricole. Mais là encore les ressources financières et humaines des services trouvent leurs limites, et l'on assiste aussi un retour à des logiques institutionnelles des organismes financeurs. Il y a un recentrage rampant des services sur eux-mêmes. Les logiques de décloisonnement se heurtent à de nouvelles directives. Les logiques de partenariats sont remises en question, ce qui accroît la fragilité et la précarité des structures.

L'animation régionale du réseau de service public en organisant la mutualisation permet l'animation de 22 points publics EREF en PACA ; il existe une association nationale, l'APEMSP, qui tente d'animer le réseau des 350 maisons de services au public ou autres espaces polyvalents d'accueil de proximité (quelles que soient leurs appellations) recensés. Le nouveau label de relais de services publics (RSP) est en cours ; il y en a 45 aujourd'hui en France et 130 en projet ; il faut faire remonter leurs difficultés tout en faisant la démonstration de l'intérêt des RSP.

La mutualisation a permis une souplesse et un pragmatisme des organismes locaux, ce qui a conduit à de nombreuses innovations. Mais la labellisation mène maintenant à des rigidités : c'est un paradoxe qu'il faudrait dépasser pour ne pas perdre l'intérêt des innovations permises. La faible densité démographique des Alpes induit la nécessité de mutualiser « pour rentabiliser » et donner une qualité de services, mais il ne faut pas qu'il y ait de confusion sur les compétences, car il y a un risque pour les organismes locaux : transversalité et décloisonnement sont positifs, mais il ne faut pas de débordement en termes de compétences.

Conclusion et ouverture par Jean Horgues-Debat (ADRETS)

Le séminaire a réuni plus de 70 participants, à la fois des acteurs de terrain, communauté de communes, pays, associations et des institutionnels (Etat, Conseil Régional, Conseil Général...) qui ont tous manifesté un intérêt actif lors des débats, de la table ronde et des ateliers, qui ont été considérés comme très riches.

La première conclusion est que tous sont d'accord sur l'enjeu des services aux publics pour le développement durable des territoires ruraux de montagne et sur le constat de la tendance actuelle à la concentration.

Nous avons tous constaté ensuite la multiplicité des initiatives, leur intérêt mais aussi leur fragilité : manque de reconnaissance, manque de soutien pluriannuel, manque de rigueur et d'évaluation, isolement, valse des dispositifs.

La période qui s'ouvre avec de nouveaux CPER et programmes européens offre de nouveaux outils, notamment financiers, pour passer d'un stade de projets épars à une phase de consolidation. Celle-ci passe tout d'abord par la mise en réseau des initiatives locales : échange d'expériences, évaluation, capitalisation

Dans un deuxième temps il apparaît nécessaire de formaliser les points positifs de ces expériences, avec

l'élaboration d'une méthodologie et la formulation des conditions de pérennisation et de généralisation des expériences probantes : précision des termes sur les niveaux de participation, sur la répartition des responsabilités dans les expériences de mutualisation, sur les innovations organisationnelles indispensables pour accompagner les évolutions technologiques, etc.

Pour assurer la pérennisation de ces projets sur les territoires, les acteurs de terrains demandent un soutien fort de l'Etat et des Conseils Régionaux, des financements pluriannuels, la mise en cohérence et la continuité des politiques sectorielles, un soutien institutionnel et politique pour négocier.

Enfin, l'essaimage des bonnes pratiques passent par la formation des acteurs, la diffusion des méthodologies (à nouveau en réseau), et la clarification des orientations stratégiques des financeurs. La question du maillage territorial et de la « bonne échelle » de territoires est ressortie comme une question importante à clarifier.

D'une manière plus précise, différents axes de réflexion sont proposés :

- Sous réserve d'une rigueur méthodologique renforcée, la participation (à ces différents degrés) représente un axe de travail essentiel à approfondir pour faire avancer la notion de qualité, à partir des citoyens, des acteurs locaux, techniciens et élus et non pas seulement à partir de critères quantitatifs.
- La mutualisation et l'innovation technologique et organisationnelle constituent deux leviers, qui ne résolvent pas toutes les questions, mais qui permettent de sortir de la simple opposition présence/retrait. Il ne s'agit pas de palier l'absence ou le retrait de certains services mais d'inventer les nouveaux services de demain, qui conjuguent qualité, proximité, efficacité économique et transversalité.
- Un équilibre est à trouver entre :
 - la nécessaire souplesse pour continuer à « inventer » sur le terrain ;
 - la nécessité de formaliser à minima pour consolider d'une part ;
 - la nécessité de soutenir financièrement des réalisations de terrain sans saupoudrer ni concentrer trop fortement les aides.
- La poursuite du travail de réflexion et de capitalisation en réseau entre les deux régions, avec le soutien de l'état et des collectivités territoriales, dans le cadre du Schéma Interrégional de Massif des Alpes et de la Convention alpine (et au-delà en France et en Europe) est apparue comme une évidence à l'issue de ce séminaire.

TABLES DES ANNEXES

Éclairage

Annexe 1 - Services publics et au public : de quoi parle-t-on?

Expériences

Annexe 2 - L'EREF, un service Emploi-Formation de proximité dans le pays A3V

Annexe 3 - La filière bois-énergie du Pays Asse-Vaire-Var-Verdon

Annexe 4 – La maison sociale du Haut-Nyonsais : le mieux-vivre des personnes malades, dépendantes et âgées

Annexe 5 - Accompagnement et suivi des personnes âgées en milieu rural (ACCS Queyras)

Annexe 6 – Le centre de formation Polo Poschiavo (Suisse)

Annexe 7 - L'informatisation et mise en réseau des bibliothèques du Pays A3V

Annexe 8 – Le réseau des bibliothèques multimédia du Queyras

Annexe 9 – La démarche participative pour l'élaboration d'un schéma de services au public (Pays Gapençais)

Pistes de financement pour développer les services sur un territoire

Annexe 10 – synthèse FSE 2007-2023

Annexe 11 – synthèse FEDER 2007-2013 – déclinaison PACA

Annexe 12 – synthèse FEDER 2007-2013 – déclinaison Rhône-Alpes

Annexe 13 – synthèse FEADER 2007-2013 – déclinaison PACA

Annexe 14 - MSP/RSP : description et opportunités pour votre territoire

Autour du séminaire de Saint André les Alpes (oct 2007)

Annexe 15 - Présentation du Pays A3V

Annexe 16 – Présentation de la CIPRA France

Annexe 17 – Présentation de l'ADRETS (Association pour le Développement en REseau des Territoires et des Services)

Annexe 18 – Liste des participants au séminaire

Annexe 19 – Programme détaillé du séminaire

ANNEXE 1



ADRETS

Association pour le Développement en REseau des Territoires et des Services

7 rue Bayard

05000 GAP

Tel: 04 92 51 07 19

Fax: 04 92 51 32 16

Courriel: erefpaca@free.fr

Service public et au public : de quoi parle-t-on ?

Définition et classement des termes et des concepts

Par Jean HORGUES-DEBAT

Directeur de l'ADRETS

I. La notion de service public²

1. Service public selon Léon Duguit

"Le service public, ce sont les activités qui, à une époque donnée, sont au cœur de l'interdépendance sociale et qui, pour cette raison, doivent être organisées et contrôlées par la force gouvernante".

Léon Duguit (1859-1928) est un juriste français, principal représentant de « l'école du service public » en France.

2. Services public

Un service public est une activité considérée comme devant être disponible pour tous. Cette notion s'appuie sur celle d'intérêt général mais, trop soumise à appréciation subjective, elle n'a pas de définition universellement reçue ; en pratique, est service public ce que la puissance publique définit politiquement comme tel. C'est une notion distincte de celle de secteur public.

Les activités d'un service public sont soumises sur certains points à un régime juridique spécifique. Mais pour compléter la distinction entre service public et secteur public, on notera qu'une collectivité publique (état, collectivités locales) a le choix entre :

- assumer directement un service public,
- et déléguer sa gestion à un organisme spécifique du secteur public ou à un organisme relevant du droit privé.

Concernant les fonctions de service public remplies par le **secteur public**, on distingue de ce fait :

- celles qui relèvent des fonctions régaliennes, liées à la souveraineté de l'État,
- celles qui relèvent du secteur administré ou du secteur marchand mais que le secteur public a pris en main.

La raison généralement avancée dans ce dernier cas est un besoin d'intérêt général essentiel ou stratégique dont la nature est considérée non compatible avec le fonctionnement normal du marché. Sont citées par exemple certaines infrastructures uniques ou essentielles, nécessaires au fonctionnement des entreprises publiques comme privées : routes, voies ferrées principales, ports troncs communs de réseaux téléphonique fixe ...

NB : On confond souvent service public et entreprise publique : des services publics sont rendus par des entreprises privées et des entreprises publiques interviennent en dehors du service public

On confond souvent service public et monopole : de nombreux services publics sont dans le domaine concurrentiel.

3. Service public en France

En France, les activités de service public peuvent être classées en trois catégories : les fonctions régaliennes, les autres services non marchands et les services publics marchands

4. Fonctions Régaliennes en France

Ce sont les fonctions de souveraineté de l'État. Elles sont entièrement financées par l'impôt et assurées par des administrations publiques.

- Justice ;
- Police ;

2 Source wikipédia

- Sécurité civile ;
- Défense nationale ;
- Finances publiques (Trésor, monnaies, impôts) ;
- Administration générale et locale.

5. Services publics non marchands en France

Il s'agit de services, pour l'essentiel gratuits, financés principalement par l'impôt (ou les cotisations obligatoires). Les établissements relèvent du droit administratif, mais ces services associent aussi des organismes privés (sous contrat) et des associations.

- Enseignement (éducation nationale);
- Santé (services hospitaliers) ;
- Sécurité sociale (entreprise privée sous tutelle) ;
- Aide sociale ;
- Culture (musées, théâtres, bibliothèques, maisons de jeunes...) ;
- Services d'assainissement ;
- Gestion des infrastructures (routes, voies ferrées, ports, aéroports...).

Quand ils assurent conjointement des services du secteur marchand (voir infra), les organismes publics correspondants relèvent à la fois du droit administratif et du droit commercial.

6. Secteurs publics marchands en France

Il s'agit de services financés principalement par une activité commerciale, mais qui sont considéré comme devant être sous contrôle de la collectivité.

- Transports : transports urbains, transports ferroviaires régionaux (TER), ramassage scolaire, services portuaires et aéroportuaires ;
- Énergie : distribution du gaz et de transport d'électricité ;
- Distribution d'eau potable ;
- Services postaux ;
- Communications électroniques : services à haut débit, services de voix (téléphonie) et de transmission de données, radiodiffusion ;
- Pompes funèbres : conséquence des lois de séparation des églises et de l'État, le monopole des inhumations a été enlevé aux organismes culturels et confiés exclusivement aux communes, qui l'exercent directement ou par délégation.

Les **établissement public à caractère industriel et commercial** qui assurent certains de ces services, quelquefois conjointement à des services non marchands, relèvent à la fois du droit administratif et du droit commercial.

7. Le service public et l'Union européenne

Les **services publics** sont **dans l'Union européenne** des services soumis à un régime juridique particulier dans l'intérêt général.

La notion de services publics ne fait pas l'objet d'un consensus dans l'union européenne : elle désigne tantôt des services offerts au grand public, tantôt des services fournis par un organisme du secteur public, tantôt des services soumis à une « obligation de service public » dans l'intérêt général.

C'est seulement à cette dernière notion d'**intérêt général** que se réfère la Commission européenne : elle a donc forgé les concepts de service d'intérêt général et de service d'intérêt économique général, qu'elle juge plus généraux et moins susceptibles d'erreurs ou d'ambiguïtés de traduction entre les différentes langues alors que les 25 pays de l'Union ont des traditions très diverses dans ce domaine, du *service public* d'État théorisé par Léon Duguit en France aux *Daseinsvorsorge* pratiqués par les collectivités locales en Allemagne.

L'Union Européenne dans ses traités, ne mentionne explicitement le service public que dans le cadre des transports (article 73) La législation et la jurisprudence européennes utilisent habituellement des concepts jugés plus précis et indépendants du pays :

- les «**services d'intérêt général** (SIG), prestations servies aux administrés par les pouvoirs publics, soit directement, soit par délégation à des tiers,
- les «**services d'intérêt économique général** » (SIEG), sous-catégorie des SIG qui relèvent du secteur marchand.

Il n'existe pas de réglementation des SIG dans leur ensemble au niveau européen. Le terme ne désigne d'ailleurs parfois que les seuls SIG non marchands. Les SIG restent donc de la compétence des États membres ou des collectivités locales. La Commission a toutefois reconnu que les services d'intérêt général « sont au cœur du modèle européen de société » (communication du 26 septembre 1996).

L'Union européenne s'intéresse en revanche de près aux SIEG, plusieurs fois mentionnés dans les traités (art. 16, 73, 86, 87 CE) sans toutefois les définir très précisément. La Commission et la Cour de justice tentent de concilier, dans le cadre des SIEG, le respect des missions de service public avec le principe de libre concurrence, principe fondamental de la politique économique de l'Union européenne. C'est dans ce cadre que la Commission mène une politique de libéralisation des principaux services dits « d'intérêt économique général » (SIEG). Les principaux secteurs concernés sont : l'énergie (gaz et électricité), les transports (tous modes), les services postaux et les télécommunications. Elle veille tout particulièrement à ce que les financements de service public par les États ne faussent pas le jeu de la concurrence.

8. Services d'intérêt économique général

Les **services d'intérêt économique général** (SIEG) sont, dans l'Union Européenne, des « services de nature économique que les États membres ou la Communauté soumettent à des obligations spécifiques de service public en vertu d'un critère d'intérêt général.

La notion de services d'intérêt économique général couvre donc plus particulièrement certains services fournis par les grandes industries de réseau comme le transport, les services postaux, l'énergie et les communications. Toutefois, l'expression s'étend également aux autres activités économiques soumises elles aussi à des obligations de service public.

Cette notion est mentionnée dans le traité instituant la Communauté européenne (articles 16 et 86) mais c'est la pratique (documents de la Commission et la jurisprudence de la cour de Justice) qui l'ont définie et délimitée.

9. Services d'intérêt général

Les **services d'intérêt général** (SIG) sont, dans l'Union Européenne, des « services marchands et non marchands que les autorités publiques considèrent comme étant d'intérêt général et soumettent à des obligations spécifiques de service public » Il s'agit d'une notion propre à l'Union Européenne Elle ne se trouve pas dans les traités eux-mêmes, mais a été définie progressivement par la Commission comme une généralisation des **services d'intérêt économique général** (SIEG), qui sont mentionnés dans les traités.

Le terme est parfois utilisé pour désigner les seuls services non marchands, par opposition aux SIEG.

Les SIG peuvent inclure :

- une dimension environnementale : ils chercheront alors à respecter le principe de précaution et celui d'un développement durable,
- une dimension sociale : les SIG doivent alors assurer un service uniforme pour toutes les catégories de la société ou toutes les zones du territoire par des techniques de péréquation.

10. Intérêt général

L'intérêt général est ce qui est pour le bien public.

L'idée d'intérêt général apparaît au XVIII^{ème} siècle se substituant à celle de bien commun.

Sans sens précis elle désigne à la fois la somme des intérêts des individus qui composent la nation et en même temps un intérêt propre à la collectivité qui transcenderait celui de ses membres. La jurisprudence s'oriente vers la seconde définition mais subit immédiatement une double critique marxiste (intérêt de la classe dominante) et libérale (négation de l'individu).

Aucun des textes du bloc de constitutionnalité français ne fait mention de l'intérêt général au contraire des constitutions espagnoles et portugaises qui donnent à la fois un sens et un domaine d'application précis à cette notion. Elle reste donc à la fois diffuse et mal définie.

Ce caractère flou de l'intérêt général est d'autant plus problématique qu'il n'a pas freiné son utilisation et que cette notion imprègne le droit public au point d'être presque la raison d'être de son existence.

11. Bien public, bien collectif

Les biens publics sont des biens, services ou ressources qui bénéficient à tous, et se caractérisent par la non-rivalité (la consommation du bien par un individu n'empêche pas sa consommation par un autre), et la non-exclusion (personne ne peut être exclu de la consommation de ce bien). La qualité de l'air, le contrôle des épidémies en sont des exemples.

Si ces deux conditions sont pleinement vérifiées, les biens publics sont dits purs. Lorsqu'une condition seulement est remplie, ils sont dits impurs :

- ✓ le principe de non-rivalité ne se vérifie plus quand on approche de la saturation (ex : une piscine de 50m² avec plus de 50 personnes dedans) : on parle alors d'embouteillage,
- ✓ le principe de non-exclusion peut être violé par l'instauration d'un droit d'accès : on parle alors de bien à péage.

Un bien public, dit aussi bien collectif, est un bien qui n'est pas divisible et dont le coût de production ne peut être imputé à un individu en particulier, ce qui rend difficile, voire impossible, la fixation des prix. La consommation de ce bien par un individu ou par plusieurs est identique : un consommateur supplémentaire n'implique donc pas un coût supplémentaire pour l'entreprise.

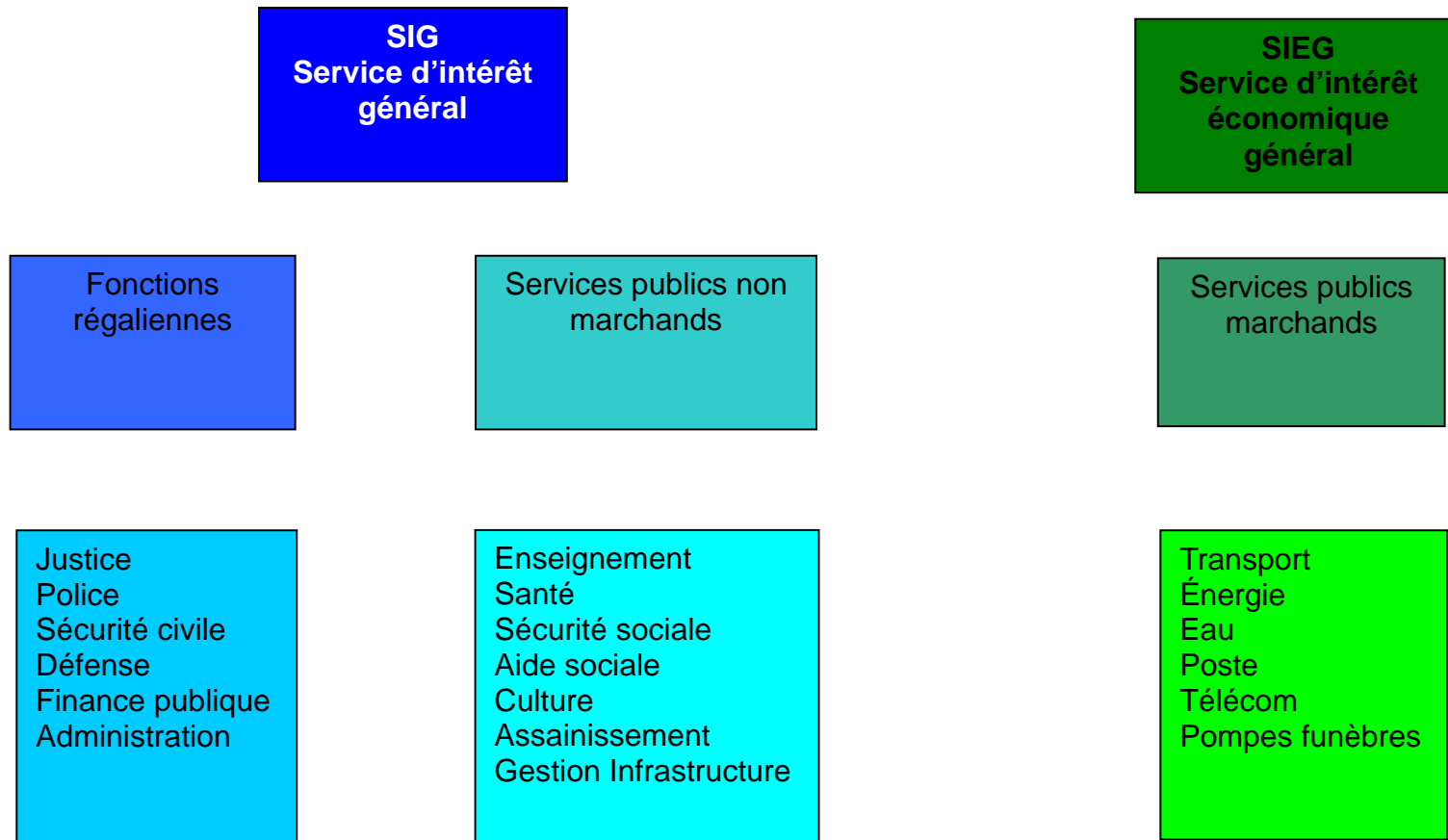
12. Utilité publique

La reconnaissance d'utilité publique (RUP), accordée par décret en conseil d'état concerne les associations dont la mission d'intérêt général ou d'utilité publique s'étend aux domaines philanthropique, social, sanitaire, éducatif, scientifique, culturel, etc.

13. Services publics et au public essentiels à la population sur un territoire.

Aux vues de la complexité et de la multiplicité de définitions du terme service public qui entraînent de nombreuses incompréhensions, nous nous proposons de parler **des services publics et aux publics essentiels à la population sur un territoire.**

Service public ?



II. LES SERVICES DÉFINIS PAR LES ACTIVITÉS³

1. Service

Une activité de service se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle. A la différence d'une activité industrielle, elle ne peut pas être décrite par les seules caractéristiques d'un bien tangible acquis par le client.

Compris dans leur sens le plus large, les services recouvrent un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale. C'est le sens généralement donné par les anglo-saxons au terme "services".

En France, dans la pratique statistique, ce vaste ensemble est dénommé "activités tertiaires". On y distingue le tertiaire marchand (transports, commerce, services aux entreprises, services aux particuliers, activités immobilières et financières) du tertiaire non-marchand (éducation, santé, action sociale, administration,...) ; les termes secteurs des services sont alors utilisés de façon plus restrictive puisque limités aux services aux entreprises et aux particuliers.

2. Secteur tertiaire

Le secteur tertiaire recouvre un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale.

Le périmètre du secteur tertiaire est de fait défini par complémentarité avec les activités agricoles et industrielles (secteurs primaire et secondaire).

3. Services marchands

On considère qu'une unité rend des services marchands lorsqu'elle les vend (en grande partie ou en totalité) à des prix économiquement significatifs.

Ces activités de services correspondent aux intitulés et codes de la NES :

- ✓ commerce (EJ) ;
- ✓ transports (EK) ;
- ✓ activités financières (EL) ;
- ✓ activités immobilières (EM) ;
- ✓ services aux entreprises (EN) ;
- ✓ services aux particuliers (EP).

Remarque : En toute rigueur, il faudrait parler de services principalement marchands car pour certaines activités coexistent des parties marchandes et non-marchandes ; certains services sont considérés comme toujours marchands, d'autres comme toujours non marchands (exemple administration générale).

4. Services aux entreprises

Ces activités correspondent au code EN de la NES:

- postes et télécommunications ;
- conseils et assistance ;

3 Définition INSEE

- services opérationnels ;
- recherche développement

Remarque : L'Insee classant les services marchands en fonction de leur utilisateur principal, les services de télécommunication, les services juridiques, les activités de contrôles, les analyses techniques ... sont des services aux entreprises même lorsqu'ils sont partiellement consommés par les ménages.

5. Services aux particuliers

Ces activités correspondent au code EP de la NES, nomenclature d'activité de synthèse

- hôtels et restaurants ;
- activités récréatives, culturelles et sportives ;
- services personnels et domestiques

6. Services non marchands

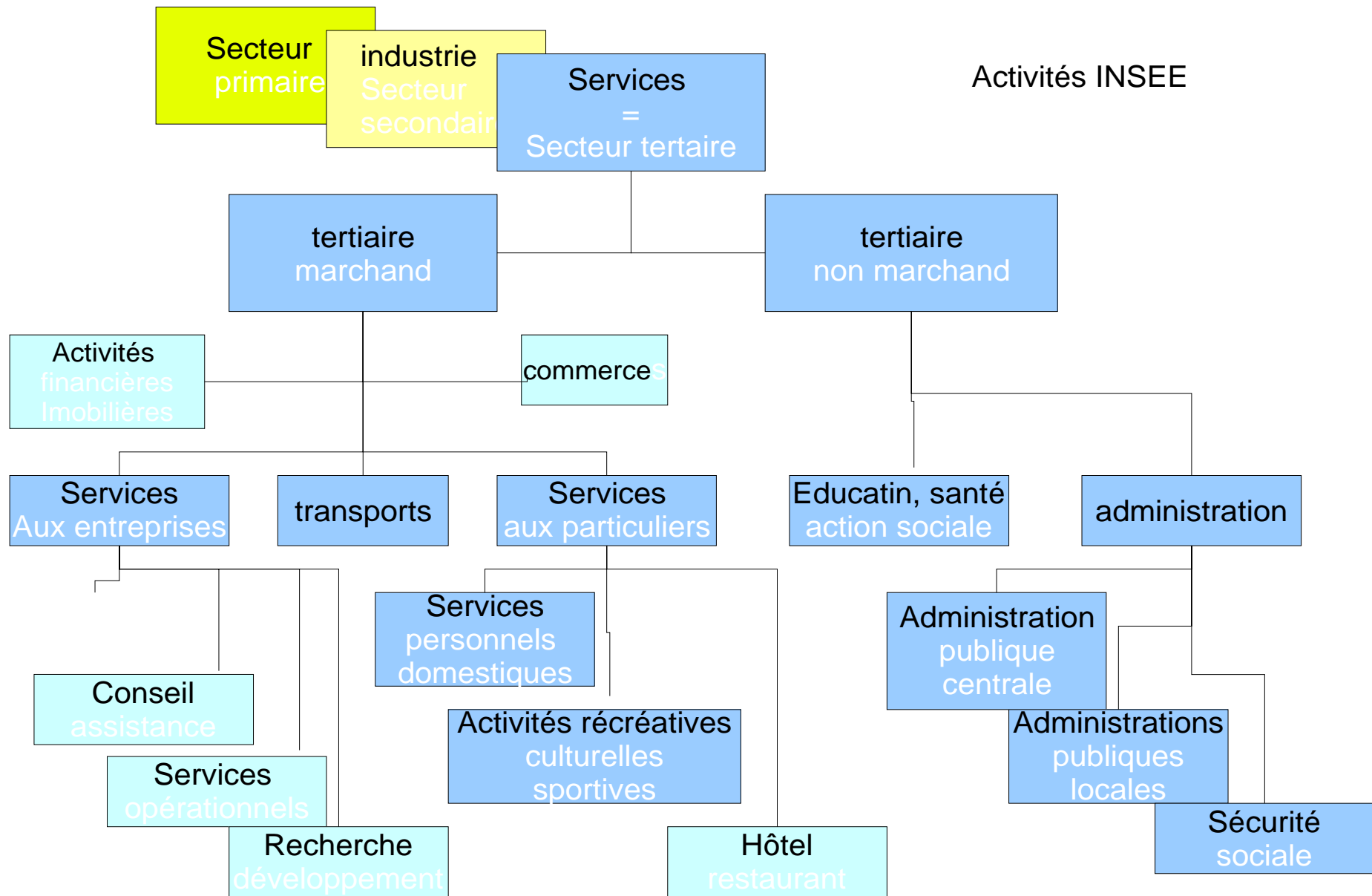
On considère qu'une unité rend des services non marchands lorsqu'elle les fournit gratuitement ou à des prix qui ne sont pas économiquement significatifs.

Ces activités de services se rencontrent dans les postes suivants de la NES:

- éducation, santé, action sociale (EQ) ;
- administration (ER).

7. Administration

Ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. Elles tirent la majeure partie de leurs ressources de contributions obligatoires. Le secteur des administrations publiques comprend les administrations publiques centrales, les administrations publiques locales et les administrations de sécurité sociale.



III. LES OPÉRATEURS PUBLICS⁴

1. Secteur public

Le secteur public comprend d'une part les administrations publiques de l'état et des collectivités locales et d'autre part les entreprises dont au moins 51 % du capital social est détenu par l'état ou des administrations nationales, régionales ou locales.

Le statut des Entreprises publiques est variable, certaines relèvent du droit commun et ont généralement le statut de société anonyme, d'autre relèvent du droit public (**établissement public**)

Service public et secteur public sont deux notions différentes.

- Certaines fonctions considérées comme relevant du service public peuvent être assurées par le secteur privé, généralement par délégation de service public : distribution et traitement des eaux, collecte des déchets, etc. ;
- A l'inverse, des fonctions sans grand rapport avec le service public sont parfois assurées par le secteur public : Cigarettes, productions d'explosifs, (SNPE en France), etc.

2. Administration

Ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. Elles tirent la majeure partie de leurs ressources de contributions obligatoires. Le secteur des administrations publiques comprend les administrations publiques centrales, les administrations publiques locales et les administrations de sécurité sociale.

3. Administrations publiques locales

Les administrations publiques locales comprennent les collectivités locales et les organismes divers d'administration locale (ODAL).

Les collectivités locales regroupent :

- les collectivités territoriales à compétence générale : communes, départements et régions ;
- les groupements de communes à fiscalité propre (communautés urbaines, communautés d'agglomération et communautés de communes) ;
- certaines activités des syndicats de communes.

Les ODAL regroupent principalement :

- des établissements publics locaux : centres communaux d'action sociale (CCAS), caisses des écoles, services départementaux d'incendie et de secours (SDIS),... ;
- les établissements publics locaux d'enseignement : collèges, lycées d'enseignement général et professionnel, les salaires des enseignants, versés par l'Etat ne sont pas pris en compte ;
- les associations récréatives et culturelles financées majoritairement par les collectivités territoriales ;
- les chambres consulaires (commerce et industrie, agriculture et métiers).

4. Collectivités territoriales

Les collectivités territoriales sont des structures administratives françaises, distinctes de l'administration de l'état, qui doivent prendre en charge les intérêts de la population d'un territoire précis.

4 Sources wikipédia et Insee

Sont définies comme collectivités territoriales :

- les communes ;
- les départements auxquels s'ajoutent les quatre départements d'outre-mer ;
- les régions auxquelles s'ajoutent également quatre régions d'outre-mer ;
- les collectivités à statut particulier ;
- les collectivités d'outre-mer.

Remarque : L'expression **collectivité locale** désigne dans le langage courant ce que la Constitution nomme "collectivité territoriale". En effet, jusqu'à la révision constitutionnelle du 28 mars 2003, les deux termes apparaissaient dans la Constitution : collectivité locale à l'article 34 et collectivité territoriale au titre XII. Mais depuis seule cette dernière expression figure dans la Constitution. Les collectivités sont donc désormais des "collectivités territoriales", l'expression "collectivité locale", n'étant plus juridiquement fondée.

5. Établissements publics de coopération intercommunale

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) sont des regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de "projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité". Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.

6. Établissement public

Un établissement public est une personne morale de droit public financé par des fonds publics et qui doit remplir une mission d'intérêt général. Ils se distinguent des « entreprises publiques » qui sont des personnes morales de droit privé à capitaux publics qui ne remplissent pas nécessairement une mission d'intérêt général

7. Établissement public à caractère administratif (EPCA)

En France, un **établissement public à caractère administratif** (ou **EPCA**) est une personne morale de droit public disposant d'une certaine autonomie administrative et financière afin de remplir une mission d'intérêt général autre industrielle et commerciale, précisément définie, sous le contrôle de l'état ou d'une collectivité territoriale.

Les personnels des EPA sont essentiellement des fonctionnaires relevant du statut général de la fonction publique ou des agents de droit public relevant de statuts particuliers.

8. Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC)

En France, un **établissement public à caractère industriel et commercial** (ou **EPIC**) est une personne publique ayant pour but la gestion d'une activité de services public.

Il s'agit soit de créations pures, soit de nationalisations anciennes effectuées par souci d'efficacité et de contrôle de secteurs sensibles dont le bon fonctionnement est essentiel.

Les EPIC ont été créés pour faire face à un besoin ne pouvant pas être correctement effectué par une entreprise privée soumise à la concurrence.

9. Entreprise publique

Une entreprise publique est une entreprise dont le capital est détenu majoritairement par l'État.

En France, les entreprises publiques peuvent avoir le statut de société anonyme (SA), à capitaux majoritairement publiques, ou peuvent être des Établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC).

IV. LES MODALITES DE GESTION DES SERVICES PUBLICS⁵

1. Monopole légal

Le **monopole** désigne une situation dans laquelle un offreur est seul à vendre un produit donné à une multitude d'acheteurs

Le monopole légal procède de l'intervention d'un organe réglementaire (État ou collectivité) qui restreint la concurrence sur un marché donné afin d'atteindre un objectif donné (aménagement du territoire, bien stratégique...). Le monopole légal peut prendre la forme d'une licence d'exploitation exclusive accordée à un agent privé ou celle d'un monopole public, opéré par la collectivité elle-même.

Une première cause de l'existence de monopole légal est liée à la notion de service public qui exclut les activités marchandes de certains secteurs d'activité, où l'Etat peut par exemple imposer la gratuité. Une seconde justification a déjà été abordée ; elle est liée à l'existence de monopoles naturels.

L'Etat peut aussi attribuer des monopoles à des fins stratégiques ou d'aménagement du territoire.

NB : On a tendance également à confondre service public et **monopole**. Or de nombreux services publics sont exercés dans un cadre concurrentiel : par exemple les communications électroniques, l'audiovisuel... Dans certains cas, il y a effectivement monopole quand le service utilise des infrastructures qu'il serait trop onéreux, voire absurde de dupliquer pour introduire la concurrence : cela correspond à une situation de **monopole naturel**. C'est le cas par exemple du réseau ferroviaire, des réseaux de transport et de distribution de l'électricité, de la distribution du courrier... La législation et la jurisprudence européenne parlent dans ce cas de droits exclusifs et spéciaux.

2. Régie

En France, le terme désigne à la fois un établissement public chargé de la gestion d'un service public et un mode de gestion de ce service qui s'oppose alors à la notion de délégation de service public mais encore un type de relation contractuelle.

3. Service public industriel et commercial

En France, un service public industriel et commercial est une forme de gestion de service public soumise principalement aux règles de droit privé et à la compétence du juge judiciaire.

4. Délégation de service public

La **délégation de service public**, ou **DSP**, est une notion de droit français, notion juridique fonctionnelle traduisant une pratique séculaire de gestion par délégation des services publics. Il s'agit par ailleurs du régime le plus fréquent de gestion déléguée des services publics, la collectivité pouvant par ailleurs opter pour une gestion directe du service (on parle alors de gestion en régie).

5. Affermage

En droit public, l'**affermage** est une des formes que peut prendre une **délégation de service public**.

En droit français, les contrats d'affermage sont ainsi utilisés par les collectivités locales et leurs groupements. C'est par exemple le cas, dans le cadre de la loi de décentralisation, pour déléguer la gestion de certains aéroports. Ce type de contrat est également fréquemment utilisé pour la gestion des services d'eau potable et d'assainissement.

5 Source wikipédia

La collectivité délégataire assure les investissements, le fermier (souvent une société privée) supporte les frais d'exploitation et d'entretien courant. Il se rémunère directement auprès de l'utilisateur par un prix convenu à l'avance dans le contrat d'affermage, révisable selon une formule de variation proposée dans le contrat et utilisant les principaux indices publiés par l'INSEE. Pour couvrir les investissements nécessaires au maintien du patrimoine la collectivité vote chaque année une part du tarif qui lui reviendra (la « surtaxe »). Le fermier est chargé de recouvrer cette part auprès de l'abonné par la facture d'eau et de la restituer à la collectivité dans un délai court fixé par le contrat (entre trois et six mois).

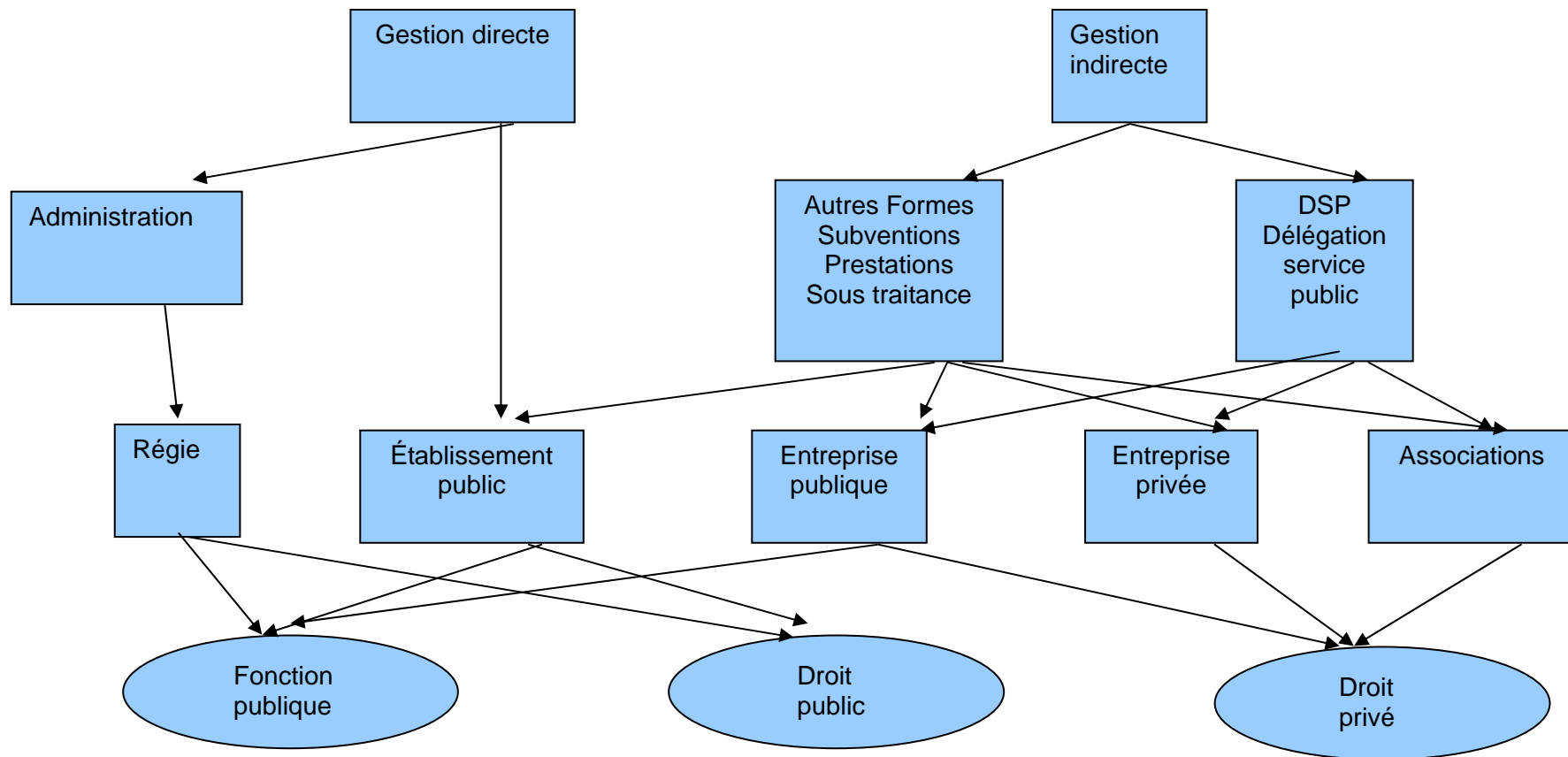
6. Concession

En droit français, la **concession** est une des formes que peut prendre une **délégation de service public**. Les communes et leurs groupements y recourent souvent pour la gestion des services d'eau potable et d'assainissement. Elle concerne la quasi-totalité de la distribution d'électricité et de plus en plus des réseaux de communications électroniques.

Elle se distingue de l'affermage par la prise en charge par le concessionnaire (souvent une société privée) non seulement des frais d'exploitation et d'entretien courant mais également des investissements. Le concessionnaire se rémunère directement auprès de l'utilisateur par un prix fixé dans le contrat de concession, révisable selon une formule de variation proposée dans le contrat et utilisant les principaux indices publiés par l'INSEE; Dans ce type de contrat, la collectivité délégataire est souvent dégagée de toute charge financière d'investissement. En contrepartie, elle doit accepter une durée de concession généralement plus longue que l'affermage (de 15 à 20 ans. La durée maximale est désormais fixée à 20 ans par la loi).

De plus en plus de collectivités recourent à la concession pour la création et l'exploitation de réseaux de communications électroniques.

Modalités de gestion des Services Publics ?



V. LE STATUT DES PERSONNELS DE LA FONCTION PUBLIQUE⁶

1. Fonction publique

La **fonction publique** désigne un ensemble de personnes travaillant, sous certaines juridictions ou dans un cadre intergouvernemental, au sein des administrations publiques.

Une personne travaillant dans la fonction publique est appelée *fonctionnaire*. Les fonctionnaires, contrairement aux agents non titulaires sont dans une situation statutaire et réglementaire; Ils n'ont pas de contrat de travail mais leur emploi est directement géré par des dispositions de la loi et du règlement (décrets et réglemeents) Sauf disposition particulière, ils ne sont pas soumis au Code du travail.

Les expressions « fonction publique » et « fonctionnaires » désignent souvent couramment un ensemble plus vaste de personnes travaillant pour des services publics ou d'utilité générale.

Il y a trois fonctions publiques en France : état, territoriale et hospitalière.

2. Fonction publique d'État (FPE)

Elle exerce dans les administrations centrales (principalement les ministères), les services déconcentrés (préfectures, rectorats, directions régionales et départementales, établissements d'enseignement, SDAP..) et les **établissements publics à caractère administratif** (EPA).

3. Fonction publique territoriale (FPT)

Exerce dans les collectivités territoriales et leurs groupements (régions, départements, communautés de communes ou d'agglomérations, communes), ainsi que dans leurs établissements publics (centres communaux d'action sociale (CCAS), offices publics de l'habitat...).

4. Fonction publique hospitalière (FPH)

Exerce dans les hôpitaux, les maisons de retraite, les établissements relevant de l'aide sociale à l'enfance, les établissements pour handicapés ou inadaptés et les centres d'hébergement et de réadaptation sociale (ne relevant pas du secteur privé).

6 Définition wikipédia

LE PILOTAGE DE L'ESPACE RURAL EMPLOI FORMATION (EREF) : PROPOSER UN SERVICE EMPLOI/FORMATION DE PROXIMITÉ SUR LE TERRITOIRE DU PAYS ASSES, VERDON, VAÏRE, VAR

Contexte

Un contexte national :

En zone rurale, les expérimentations sur les services publics polyvalents de proximité se sont multipliées à partir de la décision du CIADT (Comité Interministériel d'Aménagement et de Développement des Territoires) du 28 novembre 1991 qui institue les schémas départementaux d'organisation et d'amélioration des services publics en milieu rural. On peut citer par exemple les « Points Publics » depuis 1992, les EREF depuis 1994, les « Points-Accueil-Services » mis en place en 1998 et plus récemment les « Maison de l'Emploi » (Plan de cohésion sociale du 30 juin 2004) et les « Relais de Service Public » institués à l'issue des travaux de la Conférence nationale des services publics en milieu rural (Juin 2006).

Les Espaces Ruraux Emploi Formation sont propres aux territoires ruraux prioritaires. Ils doivent permettre de répondre aux caractéristiques d'éloignement de ces territoires. Ils incitent les démarches actives de partenariat et relèvent de la synergie entre les acteurs qui interviennent sur l'emploi, la création d'activité, la formation et l'insertion. Ils optimisent le fonctionnement des services existants dans une relation au développement local.

Suite à la loi quinquennale du 20 décembre 1993, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, dans le cadre du Comité Interministériel de Développement Agricole et Rural (CIDAR), a pour objectif de donner à tout français, où qu'il réside et à proximité de chez lui, un même niveau de services, d'équipements collectifs et d'accès à l'emploi.

Dans ce cadre, il développe les Espaces Ruraux Emploi Formation (EREF) qui visent les demandeurs d'emplois et/ou de formation, les employeurs y compris les collectivités locales et les associations. Ils assurent :

L'information, l'orientation,
L'accueil, l'accompagnement dans les démarches administratives,
La formation de premier niveau,
L'organisation des parcours et de suivi personnalisé,
Le diagnostic, les actions ...

Au-delà de l'information, ils sont de nature à traiter des

Structure porteuse

- Pays Asses, Verdon, Vaïre, Var
Maison de Pays
04370 Beauvezet
Tél. : 04 92 89 00 38
Fax : 04 92 89 59 20

Partenaires techniques

- Conseil Général 04 service de la DSD
unité territoriale du Verdon
- Association Régionale des EREF
- Direction Départementale du Travail
de l'Emploi et de la Formation
- Service Emploi de la Région PACA
- Sous Préfecture de Castellane et
Préfecture de Département
- Autres partenaires : PACT ARIM,
Mission Local, GRETA, La Ligue de
L'Enseignement, ANPE, ASSEDIC,
CNFPT, les chambres consulaires ...

Partenaires financiers

- Etat (DDTEFP)
- Région PACA (service Emploi)
- Conseil Général 04 (DSD)
- Communauté de Communes Terre de
Lumière
- SIVOM d'Entrevaux
- Commune de Castellane (CCAS)

Expériences similaires dans le département :

- EREF de la Vallée de l'Ubaye
- EREF de Seyne les Alpes
- EREF de Forcalquier
- EREF de la Motte/Turriers
- EREF du Bas Verdon

problèmes locaux d'emploi, d'activités et de formation. Ces objectifs s'intègrent dans un contexte local aux enjeux identifiés et aux priorités déterminées dans un projet de territoire.

Un contexte local :

« Une des conditions sine qua non au maintien et au développement de la population dans le Pays est d'offrir aux habitants les services indispensables à leur vie quotidienne en matière d'habitat, de transport et de communication, de santé, d'éducation, de famille, et en matière économique et sociale... » **Charte du Pays Asses, Verdon, Vaire, Var**

L'économie locale reste très dépendante du secteur touristique. Les emplois proposés sont donc logiquement marqués par une double saisonnalité. Parallèlement, le territoire est géographiquement éloigné des grands bassins d'emploi. Dans un tel contexte, le service Emploi/Formation occupe une position centrale dans le dispositif déployé par le Pays afin de répondre aux objectifs sociaux et économiques de sa Charte.

Objectifs

Au travers de sa mission de pilotage de l'Espace Rural Emploi Formation, le Pays cherche à maîtriser les outils nécessaires à la bonne application de sa politique en matière d'emploi et de formation. Cet outil offre également la possibilité de conforter un réseau de 5 Points Publics mis en place sur le territoire et permet de dépasser le cadre strict de l'Emploi/Formation pour offrir une palette de services la plus large possible à la population. La mutualisation des moyens humains et financiers entre le Pays A3V via l'Espace Rural Emploi Formation et les services médicaux/sociaux du Conseil Général à un objectif : offrir aux habitants un accès de proximité aux services publics.

Le projet

Les missions de l'Espace Rural Emploi Formation

Accueil : Primo Accueil, puis orientation vers les services du Centre Médico Social (Conseil Général), les permanences du Point Public (ANPE, CAF, CPAM...), les services de l'EREF (inscriptions formations, mise en relation employeurs /offres d'emploi, aide à la réalisation de CV et frappe...).

Emploi : Edition et diffusion des offres ANPE, suivi des Techniques de recherches d'emplois (aide à la réalisation de CV, de lettres de motivation,...), recherches individuelles personnalisées, suivi des saisonniers, suivi des personnes en recherche d'emploi, mise en relation avec les employeurs du territoire.

Formation : Des formations sont organisées sur le secteur, en partenariat avec des organismes de formation : APP (Ateliers Pédagogiques Personnalisés) en lien avec la Ligue de l'Enseignement, Formation HACCP (hygiène alimentaire) avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat ou le CNFPT, stage préalable à la création d'activité avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, stage informatique (bureautique, internet, sécurité informatique) pour les chefs d'entreprise relevant des 3 Chambres Consulaires.

Insertion : Participation à la Commission Technique de Validation (RMI), mise en place d'actions notamment pour les bénéficiaires du RMI, travail avec l'ADIE, la plate-forme d'Initiative Locale de Digne...

Développement : L'EREF a une fonction de relais par rapport aux porteurs de projets et créateurs d'activités, collaboration avec le Conseil de Développement du Pays A3V, participation à la création de la Maison De l'Emploi de Digne les Bains, des Relais de Services Publics, réunions régulières du groupe Développement Emploi Formation Insertion (DEFI), développement des permanences sur les différents Points Publics.

Observations : Statistiques, Chiffres, Comptes-rendus, récoltes des données...

Information : Participation à des réunions organisées sur le secteur par d'autres institutions (ANPE, API, Collectif Associatif...), organisation de réunions d'informations autour de thèmes divers pour les secrétaires de mairies du secteur... « Info du mois » : sélectionner et diffuser des informations diverses aux partenaires relais, recherche d'information pour le public, réunions d'information en direction du public du Pays :

Validation des Acquis d'Expérience, Contrat de travail...

Documentation : Supports papiers : guides, fiches Centre Information et Documentation Jeunesse (CIDJ),...
Mise à disposition du public d'ordinateurs avec accès internet.

Organisation de l'Espace Rural Emploi Formation

L'EREF du Pays A3V partage les mêmes locaux que les Centres Médicaux Sociaux de Saint André les Alpes, Castellane, Beauvezer, Annot et Entrevaux. Le personnel d'accueil, qu'il soit financé directement ou non par les communes, assure le primo accueil des usagers pour l'ensemble des services présents ou accessibles au point d'accueil et pas uniquement ceux liés à l'Emploi et à la Formation. Cette organisation complexe est le fruit d'un travail en réseau multi partenarial où chacun des acteurs a souhaité s'engager directement dans la démarche. Elle constitue également l'outil adapté à la politique menée par le Pays en matière d'accès de proximité aux droits sociaux, aux services, à l'emploi et à la formation.

Résultats-impacts

Le suivi et l'évaluation des actions menées par l'EREF reste très difficile à réaliser pour plusieurs raisons. D'une part il est assez difficile, au vu de la mutualisation des moyens humains, techniques et financiers, de déterminer les résultats qui relèvent de l'action de l'EREF ou des autres services proposés par la Direction de la Solidarité Départementale (DSD) du Conseil Général. D'autre part, le suivi des personnes accompagnées dans le cadre de leurs démarches liées à l'emploi et à la formation relève de leur seule bonne volonté à tenir l'EREF informé des aboutissements ou non de leurs projets. Même si les résultats sont difficilement quantifiables, l'évaluation qualitative de l'opération permet d'affirmer que son principal mérite réside dans sa capacité à répondre aux objectifs de la Charte de Pays, à savoir, offrir un service de proximité et de qualité à la population.

Difficultés rencontrées- limites

« Les logiques dominantes de concentration en ville et de spécialisation des services tendent à défavoriser les zones les plus reculées et les moins peuplées, et à diminuer la qualité des services rendus aux usagers de la montagne. » (cf. **Invitation au séminaire les services à la population en zone de montagne**)

Comme décrit plus avant, le territoire, grâce aux partenariats menés, a su se donner les moyens pour assurer un primo accueil de qualité au plus près de ses habitants, quitte à ce que les collectivités participent directement à son financement (Communauté de Communes Terre de Lumière, SIVOM du Canton d'Entrevaux). Cependant, les logiques nationales de concentration des services échappent aux territoires. Celles-ci réduisent peu à peu mais inéluctablement ce qui constitue l'essence même des Points Publics, à savoir les permanences qu'ils proposent. La conséquence directe est la remise en cause de la politique volontariste portée par le Pays. En effet, il devient de plus en plus difficile d'argumenter auprès des collectivités l'intérêt de continuer à financer un primo accueil de proximité (donc coûteux) en sachant que l'offre de services proposée se réduit comme « peau de chagrin » (arrêt des permanences de l'ANPE sur le Point Public d'Annot 2004 ; arrêt des permanences de la Mutuelle Sociale Agricole sur les Point Publics d'Annot et Saint André les Alpes 2006 ; arrêt des permanences du Planning Familial 2006 ; arrêt des permanences de la CRAM service Retraite 2007 ; arrêt des Ateliers Pédagogiques Personnalisés *dernier semestre 2007 ...*).

Cependant, l'organisation du territoire en Pays rend plus efficace les actions de mobilisation en faveur du maintien des services publics en milieu rural que si chacune des communes agissait en son nom propre.

Facteurs de réussite

L'existence du service Emploi/Formation sur le territoire et son maintien à un niveau de qualité acceptable (car proche des usagers) est en soit une réussite. Celle-ci n'aurait pas été possible sans la volonté des différents partenaires de mener une politique commune d'accès de proximité aux services. La réussite du projet est clairement liée à la mutualisation des moyens entre les partenaires. Cette mutualisation repose en grande partie sur la détermination des partenaires à vouloir travailler ensemble selon des logiques de fonctionnement assez « souples », souvent informelles et donc rarement contractualisées. Grâce au pilotage de l'EREF, le Pays s'est peu à peu imposé comme le lieu de réflexion pour le territoire sur la qualité et la présence des services en milieu rural. En effet, il a été le maître d'ouvrage d'un certain nombre de réflexions et de réalisations (étude d'une Maison de Service Public, Convention avec la Poste, avec les services de la Trésorerie, réalisation d'un DVD « Parlons des droits sociaux » dans le cadre de la labellisation en PARADS, étude d'une convention avec l'ANPE ...).

Suites...

L'objectif est de pérenniser les financements nécessaires au maintien du service Emploi/Formation sur le territoire. A cette fin, le Pays a décidé d'être co-porteur de la Maison De l'Emploi de Digne les Bains et travaille actuellement à sa mise en place. Parallèlement, il œuvre à la labellisation en Relais de Service Public d'un certain nombre de Points Publics et veille à la bonne coordination entre les deux dispositifs.

ANNEXE 3

UNE SOLUTION ÉCONOMIQUE RÉPONDANT AUX CRITÈRES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : LA FILIÈRE BOIS ÉNERGIE DU PAYS ASSES, VERDON, VAÏRE, VAR L'EXPÉRIENCE DE LA MAISON DE PAYS DE BEAUVEZER

Contexte

Le territoire du Pays Asses Verdon Vaïre Var est couvert à plus de 50% de forêt.

La ressource en bois du pays se révèle sous-exploitée et de qualité médiocre. La filière "bois" est par conséquent en grande difficulté. Le pays qui comptait 7 scieries il y a encore 20 ans n'en a plus qu'une aujourd'hui ; elle risque également de fermer ses portes, faute de successeur.

A ce constat, s'ajoute la nécessité de lutter contre l'augmentation des surfaces boisées ou embroussaillées qui contribue fortement à la banalisation des paysages et au risque d'incendies.

Le conseil de développement, dans son rôle d'alerte et de veille, a donc interpellé les élus en profitant d'une occasion : la réhabilitation de la maison de pays.

Objectifs

Offrir un débouché à la filière bois en faisant la promotion du bois énergie

Accompagner le lancement de la filière

Répondre à l'un des objectifs de la charte sur les énergies renouvelables

Le projet

Dans le cadre du contrat montagne, était prévue en 2004 la réhabilitation de la maison de pays de Beauvezer avec un équipement en chauffage électrique.

La commission "gestion de l'espace" du Conseil de développement qui travaillait sur la charte de pays (volet forestier), a alors saisi les techniciens et les élus pour revoir le programme de chauffage du bâtiment et a proposé de faire de la maison de pays, une opération vitrine pour l'implantation d'une chaufferie à plaquettes.

En effet, le développement de la filière bois énergie a été avancé comme l'un des moyens d'offrir un débouché à la filière en déclin sur le pays. Dans le même temps, il permet de développer les énergies renouvelables qui constituent l'un des objectifs de la charte de pays.

Ce projet a été validé et adopté par la Communauté de Communes Haut Verdon Val d'Allos.

Structure porteuse

Conseil de développement du Pays Asses, Verdon, Vaïre, Var

Maison de Pays

04370 Beauvezer

Tél. : 04 92 83 44 93

Fax : 04 92 83 59 20

Partenaires financiers :

ADEME

Conseil régional

Conseil général

qui ont financé le projet à hauteur de 80%

Coût de l'opération

100 000 €(chaudière + installation de l'infrastructure)



La Maison de Pays profite désormais du chauffage bois-énergie

Expériences comparables en PACA

- Pays grand briançonnais
- Pays Serre Ponçon Ubaye Durance
- Pays Gapençais
- Pays de la Provence Verte
- Pays de Haute-Provence
- Pays de la Vésubie

Sources : Informations du conseil de développement

Le conseil de développement a donc eu un rôle de déclencheur en faisant émerger une réflexion qui n'existait pas dans les instances décisionnelles.

Cette opération a marqué une première étape pour soutenir la filière bois. Le conseil de développement a souhaité par ailleurs profiter de l'inauguration de la Maison de Pays et de sa chaufferie pour organiser le 14 mai 2005 une Fête du Bois afin de mettre en valeur cette ressource. Cette manifestation a permis de sensibiliser la population, les élus locaux et des acteurs de tous horizons à l'intérêt de cette énergie.

Résultats – impact

Depuis décembre 2004, cette première chaufferie bois énergie du pays chauffe une surface de 1000 m² comprenant les locaux du point de vente des produits de pays, de la communauté de communes du haut Verdon Val d'Allos, du Pays et de plusieurs associations. Les plaquettes sont issues du broyage des déchets de la scierie Guirand à Villars Colmars, située sur le territoire du Pays.

La communauté de communes du Haut Verdon Val d'Allos a estimé qu'elle réalisait, grâce au bois énergie, une économie annuelle de 11 000 € par rapport au chauffage électrique.

Cette action a participé à la sensibilisation des élus au bois énergie. Certains ont envisagé, à l'occasion de la fête du bois, la modification de leurs projets initiaux de logements, pour intégrer cette énergie renouvelable.

Le pays travaille désormais sur la filière bois énergie, aujourd'hui en pleine émergence.

Cet exemple est régulièrement cité et visité lors de réunions ou de journées de sensibilisation. Une chargée de mission a été recrutée et les projets ne manquent pas : à Castellane (vaste réseau de chaleur incluant les bâtiments communaux, le collège, l'hôpital, la piscine...), à Peyroules (réseau de chaleur devant desservir la mairie, la salle des fêtes, des logements et un point multi-services), à Annot (hébergement touristique) et à Allos (bâtiments communaux, bibliothèque et centre médico-social).

Difficultés rencontrées- limites

Aujourd'hui la diminution des aides est un frein au développement de cette énergie, et risque de compromettre toute la démarche engagée, de nombreuses collectivités étant dans l'incapacité de financer leur chaufferie.

Facteurs de réussite

Ce projet a été subventionné à hauteur de 80%.

L'investissement est amorti en trois ans et présente plusieurs avantages du point de vue :

- financier, cette énergie est 3 à 4 fois moins chère que l'électricité et actuellement à 30 % moins chère que le fioul, énergie fossile dont le prix est condamné à augmenter,
- environnemental, avec des émissions de gaz très faibles par rapport à celles des combustions fossiles,
- de l'économie locale, ce projet ouvre des possibilités de valoriser la filière bois locale.

Autant d'arguments qui ont permis de convaincre les élus de l'intérêt de cette démarche.

Suites

Une dynamique s'est mise en place sur la filière bois énergie grâce à cette première mobilisation du Conseil de Développement qui sait être attentif et réactif face aux projets locaux. Aujourd'hui, c'est en étroite collaboration qu'il travaille avec la chargée de mission forêt/bois du Pays pour peser dans les réflexions et les choix stratégiques que les élus sont amenés à prendre lors de travaux de réhabilitation ou de construction.

ANNEXE 4

MAISON SOCIALE DU HAUT NYONSAIS ASSOCIATION INTERCOMMUNALE "LE MIEUX VIVRE DES PERSONNES MALADES, DEPENDANTES ET AGEES"

Contexte

La maison sociale, se veut être le "lieu d'expression et d'organisation de tous projets communs aux habitants du haut Nyonsais". 4 associations l'habitent, chacune dans le but de promouvoir le mieux vivre.

Le territoire compte 20 communes très rurales (entre 13 et 450 habitants par commune), avec environ 50 Km entre les extrémités du territoire. C'est un territoire très enclavé, difficilement accessible en hiver car enneigé.

Objectifs

- Favoriser le lien social, la solidarité et maintenir les personnes âgées à domicile
- Contribuer à la sensibilisation des citoyens dans un contexte de décroissance soutenable qui impose à tous d'agir pour un bien vivre dont chacun est responsable en fonction de son pouvoir et de son savoir
- Suivre une démarche résolument participative et concertée
- Donner une cohérence aux actions à destination de ce public

Le projet

Un groupe de réflexion se constitue en décembre 2002: 10 personnes, techniciens, citoyens, élus. Dès septembre 2003, en incluant de nouveaux acteurs, il se transforme en comité de pilotage du projet, avec le souci d'impliquer les concernés. Ce projet expérimental à 5 ans est retenu lors d'un appel à projet national.

Une trentaine de personnes réparties sur les 20 villages ont exprimés leur volonté d'apporter leur contribution: Ils s'organiseront par la suite autour des CCAS.

Le projet est co-porté par 4 associations.

La maison sociale n'a pas de logistique propre mais utilise celle des 4 associations: du personnel de soins, d'aides à domicile, d'animation sociale ainsi que des artistes et thérapeutes.

La prise de conscience de la situation, la motivation et l'augmentation des compétences de ces différents partenaires enrichissent le projet par la volonté de mener des démarches participatives où les bénéficiaires sont les acteurs et auteurs de leur destin.

Structure concernée :

Association intercommunale "maison sociale" du Haut Nyonsais
Tel: 04 75 27 45 39
Mail: assos.anim.ms.curnier@wanadoo.fr

Responsable:

Paul FUCHS

Partenaires techniques :

- Asso sanitaire et sociale
- Asso familiale du Haut Nyonsais
- Asso pour l'animation sociale
- Groupe d'artistes et thérapeutes

Partenaires financiers :

Financement d'une action expérimentale par l'Etat, Région Rhône Alpes
Fondation de France, Écureuil
CG 26
Communes
Remboursement sécurité sociale

Coût de l'opération

Résultats - impacts

- Une démarche qui redonne confiance à chacun, donne la capacité aux personnes de s'épanouir et d'apporter leurs richesses
- Une professionnalisation des bénévoles: les bénévoles agissant auprès des personnes âgées ont besoin d'être formés. Soutenus par la maison sociale, ces bénévoles créent une association, Chrysalide. Ils ont pu obtenir des financements pour suivre des formations à Avignon. Ils ont ainsi obtenus une certification leur permettant de faire de l'accompagnement palliatif, d'agir en maison de retraite, etc...Ils continuent cependant à travailler bénévolement sur le territoire. Ces formations de proximité augmentent les compétences de tous, en créant un savoir partagé, et en favorisant une compréhension réciproque
- Une concertation des associations pour améliorer les prises en charge, mais aussi accompagner par leurs compétences les habitants dans leurs initiatives
- Une démocratie participative où les élus encouragent les actions et affirment qu'un pouvoir partagé est une force pour l'avenir du Haut Nyonsais

Difficultés rencontrées - limites

- **Géographique:** difficulté des bénévoles et professionnels pour atteindre les villages, notamment en hiver
- **Financière:** fin de l'action expérimentale en 2007. Les associations partenaires de ce projet ne sont pas autonomes. Les charges financières qui reviennent aux communes sont croissante et difficilement assumées: une fois le budget prévisionnel établi, le montant des dépenses non couvert est partagé entre les communes.

Les infirmières sont salariées de l'association Mieux Vivre. Mieux vivre reçoit de la sécurité sociale les remboursements des frais kilométriques et de l'acte médical. Par contre, le temps passé en voiture et le temps consacré au malade par l'infirmière (éthique de création de lien social en plus de l'acte en lui même) n'est pas pris en compte par la sécurité sociale. Mieux vivre, elle, rémunère ce temps à l'infirmière, d'où un déficit financier qui se crée.

Facteurs de réussite

- Mobilisation des élus locaux, volonté politique locale de maintien à domicile des personnes âgées
- Disponibilité des infirmières
- Dynamisme de la population du Haut-Nyonsais
- Tissu de bénévoles très actifs

Suites

Pour se pérenniser, ce projet doit pouvoir compter sur des associations partenaires fortes et autonomes, ce qui n'est actuellement pas le cas.

L'objectif est de rentrer dans le domaine civil, c'est à dire ne plus être dépendant de subventions publiques, mais pouvoir assumer les charges grâce à la prise en compte des actes médicaux en tant que tel (remboursement sécurité sociale).

ANNEXE 5

ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DES PERSONNES AGEES EN MILIEU RURAL ASSOCIATION CULTURELLE, SOCIALE ET SPORTIVE DU QUEYRAS

Contexte

Au Nord des Hautes-Alpes, à la frontière italienne et entouré d'une barrière de montagne, le Queyras est un territoire marqué par un isolement géographique très fort. Un col (fermé l'hiver) mène à Briançon (sous-préfecture) en 1h; pour Gap (préfecture) il faut plus d'1h30. Le Queyras est faiblement peuplé: 2416 habitants en 1999 (densité de 5 hab/km²).

Selon les projections de l'INSEE à l'échelle nationale, en 2050, près d'un habitant sur trois serait âgé de 60 ans ou plus, contre un sur cinq en 2005, évolution applicable au Queyras.

Dans cette vallée comme ailleurs, le modèle actuel d'intervention auprès de la population âgée consiste essentiellement à apporter des solutions à des problèmes avérés, et non à les prévenir. Tant d'un point de vue humain qu'économique, ce modèle est perfectible.

Objectifs

- « Ajouter de la vie aux années », et non pas « ajouter des années à la vie » : renforcer le tissu social entre et autour des personnes âgées, les stimuler par des activités et des microprojets
- prévenir plutôt que guérir : « pouvoir soigner avant que les chutes ne se produisent, les maladies se déclarent, les situations s'aggravent, le moral décline par négligence d'attention »
- réaliser des économies importantes sur les dépenses de santé: le maintien à domicile via la stimulation intellectuelle et la prévention « santé » permettent d'agir avant de recourir à des soins coûteux et permettent aux personnes âgées de vivre chez elle plus longtemps.
- accompagner et sécuriser le maintien à domicile

Le projet

Sur la base des actions expérimentées citées ci-dessous et mise en oeuvre depuis 2003, l'ACSSQ formalise actuellement un nouveau modèle d'intervention auprès du public 3ème âge.

Il ne s'agit pas de s'occuper des problèmes de ce public "au coup par coup" et indépendamment les uns des autres, ni de considérer le 3ème âge comme un coût et/ou un frein, mais bien de voir les aînés comme des ressources et de véritables acteurs d'un territoire. Il s'agit surtout de mettre en place un modèle d'intervention qui donne toute sa place à l'observation, à la relation humaine, c'est à dire à la prévention.

Les actions mises en oeuvre:

- Un observatoire social: mise en place d'actions collectives, support d'échange entre les bénévoles et les personnes âgées, prise de nouvelles des uns et des autres
- Lutte contre l'isolement et soutien individualisé: visite chez les personnes âgées repérées comme potentiellement en difficulté pour les accompagner si besoin est.
- Prévention santé: cours et formation, atelier d'information, microprojets qui permettent de se projeter dans l'avenir.

Résultats – impacts

Cette expérimentation positive ne donne pas encore lieu à des résultats chiffrés, mais on peut citer deux principaux effets positifs du modèle d'intervention ici développé :

- le public des personnes âgées bien sûr, puisqu'ils sont pleinement bénéficiaires de ce principe « ajouter de la vie aux années »: liens sociaux renforcés, activités plus fréquentes, microprojets à objectifs stimulants à moyen terme etc...le tout conduisant à une action globale de prévention des accidents et de la santé en général. Cette prévention accroît également l'autonomie des personnes âgées et donc leur maintien à domicile (pas de maison de retraite)
- Les dépenses de santé : en effet, sur un public âgé, on sait qu'un problème bénin peut entraîner rapidement des complications graves, et que les risques d'accidents graves sont également plus élevés. L'hospitalisation n'est pas rare chez les aînés. Ces accidents et ces problèmes de santé sont très coûteux pour l'ensemble de la société (hospitalisation notamment). La prévention tant physique qu'« intellectuelle» diminue le recours aux soins coûteux (intervention AVANT que la situation de la personne ne se dégrade trop). Les économies réalisées par ce modèle d'intervention sont donc importantes.

Difficultés rencontrées - limites

- Déplacement rendu difficile par les conditions géographiques et climatiques, limitant la participation des personnes âgées aux ateliers et rencontres
- Difficultés pour les professionnels et bénévoles de franchir les portes des personnes âgées (rejet, méfiance)
- Lourdeur et difficultés à accompagner dans le deuil, vers la mort
- Organisation individualisée parfois lourde à gérer: nécessite beaucoup de temps, d'investissement

Facteurs de réussite

- La prévention est efficace car elle dépasse la simple information : une véritable animation est mise en place à destination des personnes âgées et en y associant le public.
- L'observatoire social informel qui permet d'être au coeur des réalités et des besoins de la population. Ces besoins ne seraient pas forcément repérés dans le schéma «classique ».
- La réussite de ces actions est aussi et surtout due à la démarche transversale « Lien social » adoptée par l'ACSSQ : en effet, l'association mène également des actions dans le domaine de la jeunesse, de la famille, de la petite enfance, des services au public, des nouvelles technologies et de la culture. Les actions du pôle « personnes âgées » sont donc conçues en cohérence avec les autres secteurs d'activités, et les réussites dans un des pôles sont rapidement transférables aux autres pôles.

Suites

Ce modèle d'intervention en cours de formalisation aura très certainement l'appui du conseil général des Hautes-Alpes. L'objectif de l'ACSSQ est d'inciter les pouvoirs publics locaux – Communauté de Communes notamment- à s'impliquer dans cette approche. L'ACSSQ souhaite également donner de l'ampleur à ce modèle d'intervention en le faisant diffuser et remonter au niveau national.

ANNEXE 6

CENTRE DE FORMATION POLO POSCHIAVO SUISSE

Contexte

Région: Valposchiavo, Bregaglia, Val Müstair, Valle Maggia, Valtellina, Valchiavenna
Suisse Italienne

Le Polo Poschiavo est une institution de droit public soutenue par les acteurs suivants : le canton des Grisons, la région du Valposchiavo, la région Bregaglia, la commune de Poschiavo, la commune de Brusio, l'association des artisans et commerçants du Valposchiavo (Associazione Artigiani e Commercianti della Vaposchiavo) et le Groupe pour la promotion économique et régionale du Valposchiavo (Gruppo per la Promozione Economica e Regionale Valposchiavo).

Le Polo Poschiavo collabore étroitement avec la section de langue italienne de l'Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle, à Lugano (Istituto Svizzero di Pedagogia per la Formazione Professionale Lugano).

Objectifs

Le Polo Poschiavo conserve les objectifs spécifiques du projet Progetto Poschiavo (1995-2000). Il garantit la continuité sur l'offre de formation continue et de requalification professionnelle.

Les nouvelles technologies offrent aux régions excentrées la possibilité d'accéder au monde globalisé. Les activités du Polo Poschiavo ont toutes pour objectif final de créer les conditions nécessaires à un développement durable, éco-humain, qui tienne compte des particularités sociales, culturelles et économiques de la région concernée.

Conscient de cette tâche de facilitateur, le PP se base sur le potentiel régional et travaille actuellement à un projet de création d'un centre de recherche en faveur des énergies renouvelables, et en particulier de l'hydrogène.

Le projet

Le Polo Poschiavo (PP) est un centre de compétence pour la formation continue et l'accompagnement de projets de développement reconnus au niveau cantonal et fédéral. Ses domaines de compétence sont l'e-learning. Le Polo Poschiavo permet ainsi au grand public d'accéder aux nouvelles technologies et il améliore la compétitivité de la région dans son ensemble. En outre, ce centre de compétence est particulièrement actif dans la collaboration transfrontalière (Interreg IIIA).

Les activités du Polo Poschiavo s'adressent à de nombreux citoyens et représentants de la vie économique de la région, en plus des acteurs susmentionnés (femmes désireuses de réintégrer le

Structure concernée :

Cassiano LUMINATI
Via da Melga 63
CH-7742 Poschiavo, Svizzera
Tel: +41 78 6731253

Durée: janvier 2002/ Décembre 2010

Partenaires techniques :

Partenaires financiers :

Office professionnel d'éducation du canton de Grison
Office fédéral pour l'éducation et la technologie
Contributions privées et mécénat

Coût de l'opération

200 000€ de fonctionnement

Expériences comparables en PACA

En savoir plus

cassiano.luminati@polo-poschiavo.ch

<http://www.polo-poschiavo.ch>

Sources

<http://www.cipra.org>

marché du travail, propriétaires de petites entreprises artisanales et commerciales, agriculteurs et personnes âgées). En relation avec Interreg IIIA, des collaborations importantes avec des institutions publiques italiennes (communes, fondations et universités) ont été instaurées. Des discussions en vue d'une collaboration sur un projet spécifique sont actuellement en cours avec l'Université de la Suisse italienne (Università della Svizzera Italiana).

Il propose:

- Conception et développement d'une offre d'alphabétisation informatique sous forme de cours traditionnels et de cours à distance
- Conception et développement d'une offre de perfectionnement sous forme de cours traditionnels et de cours à distance
- Vidéoconférences sur différents thèmes avec des centres de savoirs
- Coordination de projets de coopération transfrontalière
- Organisation et coordination du Centre d'étude sur l'énergie en prévision de la création d'un centre de recherche.

Résultats – impacts

- Le Polo Poschiavo est devenu un centre de compétence reconnu sur le plan interrégional pour tout ce qui concerne l'e-learning, le blended-learning, la communication et le marketing liés aux nouvelles technologies
- Le Polo Poschiavo et les connaissances qu'il a véhiculées ont permis la création directe et indirecte de nouveaux emplois. Grâce à l'offre de formation novatrice du Polo Poschiavo, la région est aujourd'hui plus réceptive aux impulsions suprarégionales
- La collaboration avec les régions limitrophes s'est intensifiée
- Parallèlement, le projet a amené un changement structurel. De nouvelles possibilités de développement économique ont pu être dégagées et mises en œuvre à l'intérieur de la région. Le Polo Poschiavo a renforcé la conscience qu'a la région de ses propres forces et faiblesses. Depuis 2002, le Polo Poschiavo a organisé 82 cours suivis par 855 participantes et participants (415 femmes et 440 hommes). Actuellement, le Polo Poschiavo prend part à sept projets Interreg pour un budget total de 1'790'500 euros.

Difficultés rencontrées - limites

- La complexité et la variété des activités peuvent entraîner de la confusion auprès de la population et des décideurs.
- Répercussion difficile à chiffrer, à estimer pour faire reconnaître l'intérêt d'une telle expérience

Facteurs de réussite

- Flexibilité de l'organisation, adaptation aux contraintes géographiques

L'INFORMATISATION ET LA MISE EN RESEAU DES BIBLIOTHEQUES (EN COURS) DU PAYS ASSES, VERDON, VAÏRE, VAR

Contexte

10 des 39 communes qui composent le Pays possèdent une bibliothèque ou un point de lecture desservi par la Bibliothèque départementale de prêt (BDP) de Digne-les-Bains: Allos, Colmars, Annot, Barrême, Saint-André-les-Alpes, Castellane, Peyroules, Entrevaux, Saint-Pierre et le point lecture de Thorame-Basse (en projet).

Dans le désir d'améliorer le service rendu aux lecteurs et afin d'en faciliter la gestion, les équipes presque exclusivement bénévoles ont formulé leur intérêt pour l'informatisation.

Dans le cadre de l'appel à projets régional « Territoires numériques », le Pays A3V a confié au cabinet « e-conception.net » la réalisation d'une étude de faisabilité pour le projet d'informatisation et de mise en réseau de ces bibliothèques. Il est ressorti de cet audit :

- la volonté partagée d'améliorer la qualité du service de lecture publique sur le territoire
- la nécessité d'un investissement matériel et logiciel
- ainsi que le besoin d'un accompagnement pour la mise en œuvre sur place par un professionnel auprès des équipes majoritairement bénévoles

Objectifs

- offrir un service public de la lecture plus performant : prêt rapide et fiable, recherche documentaire simple et efficace, et, en tenant compte du cloisonnement du territoire, permettre à chacun d'effectuer recherches et réservations de documents de leur domicile ;
- fournir des points d'accès Internet au public pour la consultation du catalogue collectif et des recherches documentaires sur le réseau ;
- faciliter le travail des équipes de bénévoles, en leur fournissant un outil de gestion efficace et d'usage aisé : prêt rigoureux, catalogage rapide et guidé, localisation des documents, disponibilité pour les lecteurs, et faciliter la collaboration entre bibliothèques grâce au catalogue collectif ;
- garantir aux élus une gestion rationnelle et simple, la fiabilité des services proposés au public, donc l'image de marque des bibliothèques.

Structure porteuse

Communauté de Communes du Haut-Verdon-Val-d'Allos
Maison de pays
Route de Colmars
04370 Beauvezer
Tél. : 04 92 83 59 28
Fax : 04 92 83 59 20

Partenaires financiers :

Financement à hauteur de 80 % Conseil régional & UE dans le cadre de « Territoire Numérique » et participation des communes concernées

Coût de l'opération

Environ 100 000€(chargé de mission, matériel et logiciel)



La bibliothèque d'Allos, informatisée antérieurement au projet d'informatisation en réseau des bibliothèques du Pays A3V

Autres partenaires

Bibliothèque départementale de prêt Pays A3V
Gestionnaires des bibliothèques du Pays (associations & collectivités de tutelle)

Suivi & coordination :

Association Art & Culture Fabri de Peiresc, association culturelle du Pays Asses-Verdon-Vaïre-Var

Expériences comparables en PACA

Réinformatisation des bibliothèques des Alpes-Maritimes

Source : Association Art et Culture Fabri de Peiresc

Le projet

La mise en place de ce projet a été possible grâce à un certain nombre d'actions préalables :
animation du réseau de bibliothèques dans les 4 années précédentes grâce à des réunions organisées par l'Association Art et Culture Fabri de Peiresc ;
cette animation a permis la prise de conscience par les équipes de bénévoles de leur mission de service public, et de l'utilité du fonctionnement en réseau ;
cette prise de conscience se traduit en partie lors du renouvellement des collections (choix plus diversifié, de meilleure qualité), grâce également au soutien de la BDP.

De même, une remise à jour des fonds de chaque bibliothèque précède l'informatisation. La réalisation du projet d'informatisation en réseau s'étale de juillet 2007 à l'été 2008, en débutant par le recrutement pour un an d'un chargé de mission pour le choix et l'installation du logiciel et du matériel, la formation et la coordination des équipes. Elle va s'étaler jusqu'à l'été 2008.

L'expérience de l'informatisation de la bibliothèque d'Allos donne un exemple réussi d'informatisation en milieu rural montagnard. Elle a fait le choix de l'installation de trois postes informatiques : un poste de gestion équipé du logiciel libre PMB et deux postes dédiés à la consultation du fonds par les adhérents et à la consultation d'internet.

Quelques données : 637 habitants (population permanente) – 50 m² de surface de bibliothèque – 3250 ouvrages en fonds propre – 300 documents sonores – 318 emprunteurs inscrits (triplement en cinq ans) – 3700 € de budget d'acquisition. Cette réussite motive un projet de déménagement dans un local deux fois plus grand.

Méthode

- Mutualisation par le recrutement d'un chargé de mission, qui assurera la formation des bénévoles, un tiers du catalogage et la coordination des équipes

Résultats – impacts

À l'été 2008, les résultats attendus sont :

- l'informatisation complète des fonds livres, audio, vidéo et périodiques, permettant un inventaire fiable et précis, et du fichier lecteur ;
- le prêt informatisé ;
- un portail Internet commun pour les bibliothèques.

Les impacts attendus une fois l'informatisation achevée sont :

- l'amélioration du service de lecture publique ;
- un accès aux TIC par le biais des points publics, qui peuvent également servir de support à une initiation par la suite.

Facteurs de réussite

Un projet subventionné à hauteur de 80%.

Le recrutement d'un chargé de mission à double compétence (technique, pédagogique)

Difficultés rencontrées - limites

La proportion de 18 % d'une population fréquentant une bibliothèque est un plafond difficile à dépasser ;

l'équipe d'Allos a réussi à le franchir grâce à son implication et à sa motivation.

Les principaux facteurs de fréquentation des bibliothèques restent cependant le local, qui doit être clair et agréable, et le renouvellement des collections. Dans ces conditions, le soutien faible ou le désengagement d'une municipalité peut compromettre le bon fonctionnement ou même l'existence d'une bibliothèque.

Suites

À terme, ce projet peut être poursuivi par :

- le développement du portail internet constitué par le catalogue collectif ;
- la collaboration entre les bibliothèques voisines dans leurs politiques d'achat ;
- plus largement, on peut envisager des programmes de lutte contre l'illettrisme qui s'appuieront sur ce service public de la lecture amélioré.

Dans les communes où aucune autre structure privée ou publique ne permet l'utilisation de postes informatiques, il sera étudié la possibilité de rendre accessible au public des outils tels que le traitement de texte, ou l'administration électronique.

ANNEXE 8

RESEAU DES BIBLIOTHEQUES MULTIMEDIA DU QUEYRAS « ECRITS ET LIVRES EN QUEYRAS : HIER, AUJOURD'HUI, ET DEMAIN... »

Contexte

La situation très originale du massif du Queyras dans l'arc alpin, lui vaut une concentration exceptionnelle de richesses naturelles et culturelles qui font sa réputation.

Le PNR du Queyras, dans le cadre de sa politique de développement touristique de qualité et de son action culturelle, propose un projet global de « Réseau de bibliothèques multimédia » dans tout le territoire du Queyras.

Objectifs

-Apporter une «excellence» dans l'accueil et la représentation du Parc envers une population touristique qui cherche, dans sa destination montagne, une authenticité et une qualité de vie et de détente

-Apporter, à cette population touristique, un équipement culturel innovant qui complète les activités de loisirs et de plein air, pour la détente et la réflexion

-Proposer un développement culturel durable adapté au territoire, établi en concertation avec l'ensemble des acteurs

-Garantir l'égalité des citoyens devant la culture et faciliter l'accès à l'information, la connaissance et la formation

-Valoriser l'expression des cultures en région et la mémoire collective, facteur de constitution d'une identité partagée et de lien social

Le projet

Le réseau sera constitué par un ensemble de bibliothèques communales avec en tête de réseau la Bibliothèque centrale du PNR du Queyras dans la Maison du Parc à Arvieux: Abriès, Aiguilles, Ceillac, Molines, Ristolas, St Véran et Château Ville Vieille.

Le mobilier mis en place dans les Bibliothèques sera fonctionnel mais aussi représentatif de l'artisanat local du Queyras.

Chaque centre communal accueille une bibliothèque-audiothèque, médiathèque avec équipement informatique muni d'Internet, lieu de projection vidéo sur écran géant (*la programmation des films est assurée par une équipe multipartenaires, les séances sont gratuites et prises en charge par le Parc en hiver ; par les communes pour les autres saisons. Les films sont loués ou achetés*), et, de manière plus générale, centre de vie animé par un personnel qualifié, les communes et les bénévoles des associations et autres structures.

La BDP des Hautes-Alpes, déposera en permanence à la bibliothèque du Parc, 2000 à 3000 volumes de son propre stock, elle continuera avec ses bibliobus d'assurer le service de prêts aux différentes bibliothèques

Structure concernée :

PNR du Queyras
Maison du Parc- la Ville – ARVIEUX
Téléphone 04 92 46 88 94
Télécopie 04 92 46 88 29
Site internet : www.pnr-queyras.fr

Partenaires techniques :

Bibliothèque Départementale de Prêt du 05
Bénévoles

Partenaires financiers :

Europe
État
région PACA
Département 05

Coût de l'opération

Expériences comparables en PACA

Réseau des bibliothèques Pays A3V (04)

En savoir plus

Samuel MICHEL
Chargé de mission
mail: s.michel@pnr-queyras.fr
web: www.pnr-queyras.com

communales.

La Bibliothèque du Parc prendra à sa charge le fonctionnement des « Navettes » entre la BDP et les autres bibliothèques du Queyras.

A terme, toutes les bibliothèques seront reliées par Internet avec la BDP.

Résultats – impacts

- Le projet est en cours d'élaboration

ANNEXE 9

DEMARCHE PARTICIPATIVE POUR L'ELABORATION DU SCHEMA DE SERVICES AU PUBLIC PAYS GAPENÇAIS

Contexte

Le Pays Gapençais:

- 8 communautés de communes + 6 communes non fédérées, soit 74 communes, 66 000 habitants
- Très forte concentration urbaine sur Gap (37 000 hab)
- Forte croissance démographique: 1 habitant de plus/ jour
- Désertification des services de certaines communes rurales pour une concentration sur Gap et quelques bourgs centres.

Le pays est une échelle pertinente pour réfléchir à la question des services au public, axe fort de la Charte du Pays Gapençais.

En 2006, le Pays fait appel à l'AREREF⁷ pour réaliser son schéma de services aux publics. Le choix d'une démarche participative, testée en 2005 sur le Pays SUD⁸, intéresse particulièrement le Pays Gapençais qui y voit un moyen de redynamiser son conseil de développement en l'associant tout au long de la démarche.

Pays et conseil de développement s'engagent conjointement dans ce projet d'envergure de novembre 2006 à décembre 2007.

Objectifs

- Affiner la connaissance de l'offre de services sur le pays.
- Obtenir une analyse fine de l'utilisation et du niveau de satisfaction des services
- Utiliser l'état des lieux pour réorganiser, renforcer et améliorer les services et répondre plus justement aux besoins locaux
- Élaborer un dispositif d'orientation et d'aide à la décision en envisageant des réponses en terme de qualité, d'accessibilité, d'efficacité à court et moyen terme.

Le projet

L'AREREF approfondit la méthode participative utilisée pour le Pays SUD, en prenant en charge le diagnostic puis la rédaction du schéma.

La démarche se décline en 2 grandes étapes:

Structure concernée :

Conseil de développement du pays gapençais
Quartier le Roure
05500 St Bonnet en Champsaur
Tél. : 04 92 20 90 29
Fax : 04 92 49 62 07
Site : <http://pays-gapençais.com>

Maître d'ouvrage :

Pays gapençais

Maître d'œuvre :

ADRETS (Association pour le Développement en réseau des territoires et des services-Ex AREREF)

Partenaires techniques :

communautés de communes
services techniques de la ville de Gap, du CG, de l'état

Partenaires financiers :

- Etat
- Région

Coût de l'opération

51000 euros pour le prestataire

Expériences comparables en PACA

- diagnostic participatif SUD
- schéma de transport et de santé, Pays une Autre Provence
- étude sur les services, Pays de Haute Provence

En savoir plus

ADRETS : 04 92 51 07 19
courriel : erefpaca@free.fr
Site : www.mayeticvillage.fr/eref

Sources

- AREREF

⁷ Association régionale des espaces ruraux emplois formation

⁸ Pays Savinois-Ubaye-Durance

1/ Élaboration du diagnostic

Le premier comité de pilotage, réuni en novembre 2006, donne lieu à une phase d'étude approfondie de janvier à avril 2007 :

- **Une série d'entretiens avec des personnes ressources (38)**, (*permanents des communautés de communes, du Pays et membres du conseil de développement, techniciens de la mairie de Gap, membres d'associations, référents du CG05 et de la préfecture*) : obtenir une bonne connaissance préalable du territoire (réalités, projets en cours ou à venir, acteurs...).
- **Un recensement exhaustif des services**, classifiés en 18 bouquets de services.
- **Une enquête de satisfaction auprès de la population** (450 questionnaires passés en vis à vis, nombre suffisant pour obtenir des résultats fiables à +/-4%). Pour mettre en évidence des spécificités significatives, chaque catégorie (âge, territoire, profession...) doit compter 40 individus au minimum.
- **Une recherche d'expériences innovantes** afin d'alimenter la réflexion.
- **Programmation de 18 focus groupes**: Sur présentation des résultats des enquêtes, le conseil de développement détermine les thématiques prioritaires à améliorer, les propose au comité qui les valide. Ces thèmes font l'objet de réunions spécifiques: les focus, destinés à affiner la perception des besoins et attentes. Ce sont des réunions de 2h, avec 10/12 participants, sur un thème précis. Il est intéressant de séparer les professionnels d'un domaine, des usagers lambda, pour permettre une parole plus libre à chacun. Un membre du conseil de développement introduit chaque focus groupe.

2/ Elaboration du schéma de services au public

Le diagnostic est rendu en septembre 2007 au comité de pilotage. La seconde phase s'attache à la rédaction du schéma en respectant plusieurs étapes, chacune validée par un comité de pilotage:

- ➔ **Mise place de groupes de travail prospective** (octobre 2007): réfléchir à la mise en place concrète de projets, à la formalisation de partenariats, d'axes de travail (qui porte, quelle source de financement potentiel, échéancier?)
- 4. **choix d'un scénario de développement** (novembre 2007)
- ✓ **rendu du schéma de services au public** (décembre 2007)

Résultats – impacts

- Recueil de l'avis d'un nombre important d'usagers et de prestataires : 450 questionnaires, 36 personnes ressources, 184 participants aux focus groupes. Ces partenaires sont informés, impliqués à diverses échelles.
- Le conseil de développement est impliqué tout au long de la démarche, se fait connaître auprès de la population. Sa légitimité est renforcée, son action pérennisée.
- Des liens se tissent entre certains acteurs, dynamisation des réseaux locaux

Difficultés rencontrées - limites

- Trouver des personnes à enquêter dans les territoires les plus ruraux.
- ✓ La faible mobilisation spontanée des habitants et des professionnels pour les focus groupes a demandé un important travail d'invitation pour avoir une participation suffisante.
- Un tel diagnostic, processus long et lourd, demande un important travail de synthèses et de hiérarchisation des priorités qui apparaît parfois difficile à réaliser collectivement.

Facteurs de réussite

- L'appui d'un prestataire extérieur, dans ce cas l'AREREF
- L'inscription de membres du conseil de développement dans toutes les étapes de la démarche pour un véritable travail conjoint entre pays et conseil de développement.

- L'élaboration du schéma de services au public sert de cadre concret à une réflexion de développement sur le plus long terme.

Suites

Une fois le schéma rendu, son application relève de plusieurs facteurs:

- De la volonté et la capacité des élus à mettre en œuvre les préconisations du schéma.
- Elle repose aussi sur les partenaires financiers comme sur les services aux publics eux-mêmes qui doivent suivre les projets du Pays.

Le rôle du conseil de développement reste donc primordial mais aura-t-il les moyens et l'énergie pour maintenir la pression pour mettre en oeuvre le schéma à court et à moyen terme, notamment une fois le travail d'animation de l'AREREF terminé ?

ANNEXE 10

Les synthèses ci-dessous s'intéressent exclusivement aux axes qui concernent les services au public et à la population.

SYNTHESE FSE 2007-2013

Source : http://avise.org/upload/2007-07-12_Programme_operationnel_FSE_2007_2013_definitif.pdf

Axes	Finalité	Mesures	Type d'actions	Principes d'intervention	Bénéficiaire	Montant	
Priorité 1 : Contribuer à l'adaptation des travailleurs et des entreprises aux mutations économiques	Anticiper et gérer les mutations économiques	A. Anticipation et prévention des mutations économiques	anticiper les ruptures d'emploi, sécuriser trajectoire professionnelles (construction de projets professionnels, validation d'acquis, formation, accompagnement de mobilités, essaimage, appui à la création d'activité...)				
	Agir pour le développement des compétences par la <u>formation</u> tout au long de la vie et l'amélioration de la qualification	D. Développement de l'apprentissage et de l'alternance		<ul style="list-style-type: none"> - élargissement de l'offre de formation en fonction des besoins identifiés des entreprises et des jeunes (nouvelles sections et filières, apprentissage dans les grandes entreprises) - information, sensibilisation des entreprises à l'apprentissage - amélioration de l'orientation des jeunes (développement de l'information sur les métiers et les formations pour y accéder) - amélioration des conditions d'accès aux formations par alternance (accueil personnes handicapées, mixité des filières) 	Publics prioritaires (bas niveaux de qualification, femmes, personnes handicapées, jeunes des ZUS...)		
		F. Développement de l'accès à la formation des salariés qui en sont les plus éloignés, notamment dans les PME/PMI		- accompagner les démarches individuelles de formation et de qualification des salariés (renforcement du CIF et activation du DIF)	Bas niveaux de qualification, illettrisme, femmes, jeunes entrant ou en situation précaire dans l'entreprise, travailleurs handicapés et actifs occupés en 2 ^e partie de carrière (plus de 45 ans)	CR, branches pro, entreprises, OPCA, organismes de formation, partenaires sociaux, AFPA, Greta, Services de l'État...	
		G. Développement de la validation des acquis de l'expérience		<ul style="list-style-type: none"> • développer les VAE pour un plus grand nombre de bénéficiaires, en communiquant sur la démarche et en professionnalisant les acteurs • développer l'information, conseil personnalisé et accompagnement/appui des candidats • dépasser l'approche individuelle de la validation des acquis de l'expérience pour l'intégrer dans des démarches collectives de branches ou d'entreprises 	salariés en 2 ^e partie de carrière, en situation d'illettrisme, des PME et TPE, du secteur des services à la personne		
		Soutenir la <u>création d'activité</u> et promouvoir l'esprit d'entreprise	H. Accompagnement des créateurs ou repreneurs d'entreprises et/ou d'activités		<ul style="list-style-type: none"> - promotion de l'esprit d'entreprise : sensibilisation, information, orientation - <u>appui à la création</u>/ reprise d'entreprise : mutualisation de l'offre de service - <u>accompagnement</u> et <u>formations</u> de courte durée complémentaires pour les créateurs connaissant des difficultés particulières - accompagnement qualifié du créateur (démarche qualité, parcours de formation) par un <u>réseau professionnalisé</u> - soutien particulier pour la création ou la reprise d'entreprise par les <u>femmes</u> - mise en oeuvre de démarches originales pour promouvoir et soutenir la création d'activités dans les territoires en difficulté 	publics créateurs, particulièrement les plus démunis et les publics repreneurs d'activité.	<ul style="list-style-type: none"> - collectivités territoriales - réseaux de créateurs - chambres consulaires
I. Professionnalisation des réseaux de la création d'activités			- Soutien et renfort de la professionnalisation des réseaux de soutien à la création d'activités par des actions de formation au bénéfice notamment des collaborateurs de ces réseaux, mise en place de démarche/ qualité.	Qualité du service dans les quartiers urbains difficiles recherché avant tout, mais milieu rural non-exclu	- Réseaux associatifs		

Priorité 2 : Améliorer l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi	Soutenir la <u>modernisation du service public de l'emploi</u> pour une meilleure efficacité du fonctionnement du marché du travail	A. Accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi non indemnisés présentant un risque élevé de chômage de longue durée	- construction et validation des projets de formation, repérage des besoins de validation, définition des étapes de parcours de formation			
		B. Accès des jeunes au marché du travail par un renforcement de l'accueil et de l'orientation	- cofinancer un accompagnement renforcé au bénéfice des jeunes de bas niveau de qualification - interventions via des appels à projet régionaux centré sur l'accès à l'emploi et la qualification, au regard des enjeux régionaux			
		C. <u>Coordination</u> des acteurs de l'emploi	Soutien des actions telles que l'ingénierie des structures de coordination des acteurs de l'emploi et de la formation (MDE notamment) : diagnostic, animation, formation, outillage			ANPE, AFPA, Missions locales, MDE, CIDF PLIE autres partenaires associés Assédics, collectivités locales, partenaires privés, plates formes ad hoc
		D. Actions de <u>formation</u> pour les demandeurs d'emploi jeunes et adultes (femmes notamment)	Formation, VAE			CR, collectivités territoriales, SPER, partenaires sociaux, organismes consulaires, associations
		E • Amélioration et développement de l'accès et de la participation durable des femmes au marché du travail	Formation, sensibilisation à élargissement des choix professionnels, ...			
		F • Intégration professionnelles des migrants sur le marché du travail				
Priorité 3 : Renforcer la cohésion sociale, favoriser l'inclusion sociale et lutter contre les discriminations	Cohésion sociale	a) Accompagner les politiques de l'État pour renforcer la cohésion sociale				CG, CR, assoc d'insertion, structures ESS...
		b) Appuyer les politiques des communes et des structures intercommunales dans la mise en oeuvre des <u>plans locaux pour l'insertion et l'emploi</u>	- Gestion de projets professionnels et parcours d'insertion - ingénierie et mise en oeuvre de projets renforçant l'insertion par l'activité économique - partenariat territorial autour du PLIE			PLIE et leurs partenaires
		c) appuyer les politiques <u>d'insertion</u> des départements				
	Inclusion sociale	d) Soutenir les publics ayant des difficultés particulières d'insertion	Actions envers les personnes handicapées, lutte contre l'illettrisme, remises à niveau, publics fragilisés de la Justice.			

<p>Priorité 4 :</p> <p>Investir dans le capital humain et la mise en réseau, l'innovation et les actions transnationales</p>	Capital humain : adapter l'offre de formation et le système d'orientation	a) Innovations et adaptations pédagogiques				
		b) Mesures d'ingénierie en matière d'orientation, d'information, de formation, de transfert de compétences, d'expérimentations et de formation des formateurs	<ul style="list-style-type: none"> - démarches innovantes collectives en matière d'information, d'orientation, de conseil et de formation - structurer un dispositif régional d'orientation - contribuer à un dispositif régional d'ingénierie de formation - professionnalisation des acteurs de la formation - développement des expérimentations, formations de formateurs, outils de transfert de compétences, d'innovation et de technologies. 		Support d'APP, organisme de formation, CR, associations...	
	Développer les partenariats, la mise en réseau et les initiatives locales pour l'emploi et l'inclusion	c) Promouvoir la bonne gouvernance territoriale	<ul style="list-style-type: none"> - encouragement des démarches coordonnées entre les différents acteurs de l'emploi et de la formation sur un territoire - prise en compte de la priorité transversale entre les femmes et les hommes, notamment au moyen de structures permettant de répondre à une meilleure articulation des temps sociaux. - facilitation de la structuration des interventions partenariales, au niveau des territoires, en faveur des catégories les plus défavorisés 			
		d) Mise en réseau et professionnalisation des acteurs de l'insertion	- initiatives territoriales et sectorielles (filières), notamment pour le développement des emplois de service à la personne et le soutien aux services de proximité.		Assoc. coll. Territoriales	
		e) Initiatives locales : renforcer l'accès aux financements européens des petits porteurs de projets associatifs	Soutien aux créateurs d'activités		Structures ayant peu ou pas de salariés	
		f) Promouvoir l'utilisation des TIC	<ul style="list-style-type: none"> - développement du télétravail - soutien et développement de lieux tels que les P@T (développement outils methodo, ingénierie, capitalisation, animation régionale) 	Intervention possible du FEDER en complément en matière d'équipements informatiques et d'accès à Internet.	Assoc, Coll, territoriales, cabinet conseils, P@T	
	Actions innovantes transnationales ou interrégionales	g) Projets innovants et expérimentaux	<ul style="list-style-type: none"> - échanges de pratiques/ expérience de lutte contre la discrimination dans l'accès à l'emploi - accompagnement des dispositifs qui permettent une meilleure articulations des temps sociaux 			
		h) Partenariats pour l'innovation	<p>Soutien à la création de réseaux d'acteurs innovants sur des actions visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer l'esprit d'entreprise chez les jeunes - encourager les projets entre les entreprises et les structures chargées d'informer, d'accueillir, d'orienter, de former les personnes les plus éloignées de l'emploi - mener des expérimentations en matière de rapprochement de l'offre et de la demande d'emplois, de valorisation des métiers et d'orientation des publics dans le secteur des services, notamment. 		Tête de réseaux, associations...	
		i) Coopération transnationale ou interrégionale pour la mobilité	Échange d'informations, de pratiques, d'outils, (en particulier en matière de formation)			
<p>Priorité 5 :</p> <p>Assistance technique</p>						

ANNEXE 11

SYNTHESE FEDER 2007/2013-déclinaison PACA

<http://www.projetsdeurope.gouv.fr/IMG/pdf/ACTU-GP-SEM06-33.pdf>

Axes	Domaines	Mesures	Actions	Principes d'intervention	Bénéficiaires	Montant (part de l'UE)
Axe 1 : Promouvoir l'innovation et l'économie de la connaissance	Grands projets R&D, innovation, PME à fort potentiel, réseau régional de l'innovation					
Axe 2 : Développer les entreprises et la société de l'information pour améliorer la compétitivité régionale	2-1 : Favoriser une dynamique de développement de l'innovation dans les entreprises (structuration réseau et projets de coopération)					
	2-2 : Développer la <u>société de l'information</u> : nouveaux services et nouveaux usages en faveur du tissu économique et de la société	2.2.2. Une <u>société régionale de l'information pour tous : usages et services pour les citoyens et les territoires</u>	<p>1) Favoriser le <u>développement numérique</u> des territoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la démarche régionale de « <u>Territoires Numériques</u> » en soutenant des projets ciblés; Mettre en place une <u>plateforme régionale de ressources TIC</u> pour les territoires - Mettre en oeuvre des « Appels à projets » ciblés sur des « actions pilotes innovantes » notamment sur les zones urbaines et rurales. <p>2) Renforcer la démocratisation et l'appropriation des TIC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre, à partir du <u>programme ERIC</u> des actions structurantes, régionales et spécifiques, pour faciliter l'appropriation des TIC par les publics les plus fragiles - Soutenir des actions régionales ciblées de développement d'une « culture numérique citoyenne » et de démocratisation des TIC <p>3) Développer les usages innovants, les contenus numériques et les plateformes mutualisées de services numériques pour les citoyens (éducation, services publics, service à la personne, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en oeuvre des « Appels à projets » sur les <u>usages innovants</u> et les contenus ; - Soutenir la mise en place de « plates-formes mutualisées ou très fortement interopérables » de services numériques - Promouvoir l'usage des logiciels libres et des pratiques « open source » 	<p>Seront privilégiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - projet d'envergure régionale - forte composante « mutualisation de moyens » - innovation au sens large : des usages, des services mis en place, des processus, des modes organisation, des technologies. -actions pilotes innovantes - partenariat et mise en réseau - approches transversales 	Collectivités territoriales, EPCI, associations, Universités, EPLE	
	2-3: Développer les infrastructures mutualisées de communication électronique à très haut débit pour soutenir attractivité et compétitivité économique régionale					

<p><u>Axe 3 :</u></p> <p>Gestion durable des ressources et prévention des risques</p>	<p>Économie d'énergie, énergies renouvelables, production et consommation durables</p>					
<p><u>Axe 4 :</u></p> <p>Nouvelles approches urbaines et rurales pour l'innovation, l'emploi et la solidarité territoriale</p>	<p>4-2 : Accroître la contribution des territoires ruraux à la compétitivité régionale</p>	<p>2) Protection/mise en valeur patrimoine naturel et culturel et développement des services innovants à la population : rationalisation et mutualisation des services pour l'accueil des activités économiques et des actifs</p>	<p>Pas de précisions</p>	<p>Une priorité sera accordée aux territoires organisés disposant d'une stratégie de développement local [...] s'appuyant sur un diagnostic de territoire</p> <p>Remarque : à articuler avec la mesure 3.2.1 du FEADER</p>		
<p><u>Axe 5 :</u></p> <p>Développer les modes de transports alternatifs à la route pour les particuliers et les activités économiques</p>	<p>5.1 Promouvoir transports urbains et péri-urbains propres et des modes de déplacement alternatifs à la route</p> <p>5.3 Favoriser les déplacements de voyageurs des zones excentrées</p>					
<p><u>Axe 6</u></p> <p>Assistance technique</p>						

ANNEXE 12

SYNTHESE FEDER 2007-2013-déclinaison Rhône-Alpes

<http://www.rhone.pref.gouv.fr/web/190-le-programme-competitivite-regionale-et-emploi-2007-2013.php>

Priorités	Axes opérationnels	Fiche action	Actions	Montant (part de l'UE)
I. Améliorer l'économie de la connaissance et de l'innovation pour accroître le rayonnement de Rhône-Alpes aux niveaux européens et international	I. Innovation et économie de la connaissance	N°3 : Accompagner les PME/TPE jusqu'à l'innovation « mettre en œuvre des actions de sensibilisation et d'accompagnement destinée, à inciter ces entreprises à entrer dans des processus d'innovation bien structurés et à renforcer leurs moyens humains en matière de développement et d'innovation. »		120 millions d'€
		N°4 : développer la culture de l'innovation et de l'entrepreneuriat « contribuer à la création, reprise transmission d'entreprises, par le développement de l'esprit d'entreprise chez les jeunes »		
		N°5 : Apporter aux PME/TPE les outils pour un développement durable « favoriser la coopération sur des projets d'innovation, éco-innovation »		
II. Assurer le développement durable de tous les territoires rhonalpains en misant sur leurs potentiels pour renforcer leur attractivité	II. Diversification et promotion des activités économique	N°7 : Soutenir le développement d'activités économiques (surtout pour les TPE, commerce, artisanat et services : offres d'activités adaptées, diversification emplois et activités,...)	- actions collectives pour améliorer et faciliter création/transmission/reprise et développement des PME/TPE - animation des plates-formes d'initiative locale - soutien à la création de pépinières d'entreprises - professionnalisation des développeurs économiques territoriaux	86 millions d'€
		N°8 : Élargir et renouveler l'offre de services Améliorer la compétitivité des territoires en innovant sur l'offre de services à la population : projets sur maintien et développement des services/ commerces, déploiement de l'offre de soins, mobilité (mise en place de plates-formes de services adaptées, coordination de l'offre existante, gardes d'enfant, TAD, amélioration de l'accessibilité des réseaux de transport collectif pour les personnes à mobilité réduite et à tous les usagers de modes doux...).	- Études, animation, communication - Aide au démarrage des services créés - Aide à l'ingénierie territoriale liée exclusivement à la mise en œuvre des projets de territoires contractualisés et aux actions qui en découlent - Investissements : les investissements liés aux services identifiés comme indispensables dans les territoires	
		N°10 : Réhabilitation des quartiers en difficultés Favoriser une dynamique d'activités : diversifier les fonctions urbaines, améliorer l'accès à l'emploi des populations résidentes et favoriser le développement social et culturel des populations	- réhabilitation et recomposition des espaces urbains dégradés et centres anciens, (espaces publics, travaux d'aménagement paysagers et d'espaces extérieurs) et des accès aux secteurs d'activités économiques (décloisonnement...) - Actions en faveur de la participation des habitants aux projets urbains intégrés (opérations d'intégration économique, sociale et culturelle, de lutte contre les discriminations et d'innovation sociale, animation et capitalisation des expériences)	

II. Assurer le développement durable de tous les territoires rhonalpins en misant sur leurs potentiels pour renforcer leur attractivité	III. Environnement et prévention des risques	N°12 : Vers des comportements et des actes éco-responsables Réduire l'émission de gaz à effet de serre par l'efficacité énergétique, le recours aux énergies renouvelables et la prévention	- favoriser les expérimentations et initiatives locales et régionales pour la multimodalité, y compris pour le transport de marchandises,	46 millions d'€
		N°14 : Gestion de l'espace, biodiversité et promotion de démarches de développement durable	S'orienter vers un développement économe en espace : inciter à la bonne élaboration des documents d'urbanisme (PLU, SCOT), établir un lien entre aménagement, urbanisme et transports	
III. Mettre en oeuvre un véritable plan de développement durable autour du fleuve Rhône	IV. Accessibilité : transports et TIC	N°15 : Société de l'information et aménagement numérique des territoires Sensibiliser et former les entreprises aux TIC Développer des services performants pour les citoyens et les acteurs publics (FOAD, télétravail, télé médecine, culture, information géographique, plate - formes d'administration électronique) Accompagner l'aménagement numérique de territoires	- développement de service TIC destinés aux entreprises - mise en réseau des entreprises et utilisation de plates-formes de travail collaboratif - sensibilisation et formation de la population aux TIC (développement nouveaux lieux d'accès) - développement de services aux citoyens (espaces d'elearning et de FOAD, administration électronique)	47 millions d'€
		N°16 : Transports propres, multimodalité Encourager des modes de transports respectueux de l'environnement (multimodalité, émergence nouvelles pratiques, véhicules propres, covoiturage) Développer les modes doux comme un maillon de la chaîne de transports publics	Démarches innovantes pour les transports dans les zones insuffisamment desservies (TAD) Intermodalité (coordination, billettique, pôle d'échange) promotion de modes de transports doux et collectifs mise en oeuvre de plans de déplacements	
	V. Le Rhône : Axe de développement économique et de protection de l'environnement			25 millions d'€

ANNEXE 13

SYNTHESE FEADER déclinaison PACA

Source : <http://www.paca.pref.gouv.fr/frameset.php>

AXE	Mesures	Objectifs	Bénéficiaires	Actions
Axe 1 : Amélioration de la compétitivité des secteurs agricole et forestier				
Axe 2 : Amélioration de l'environnement et de l'espace rural				
Axe 3 : qualité de vie et diversification de l'économie dans les zones rurales	Mesure 1.1.1 Action de formation professionnelle et d'information			
	Mesure 3.1.2 Création et développement de micro-entreprises	privilégier la création, le développement et la modernisation de micro-entreprises maintenir et développer l'emploi, soutenir l'innovation.	- entreprise de -10 salariés, et bilan annuel < 2M€ - une attention particulière aux projets portés par les femmes chefs d'entreprise - secteur commerce, artisanat et services essentiels - sont exclus les secteur agro-alimentaire ou forestier.	1- création lorsqu'il n'existe pas d'activité de même nature sur la commune
				2- Transmission dans la mesure où il s'agit de la dernière activité de même nature sur la commune,
	Mesure 3.2.1 : services de base pour l'économie et la population rurale		Collectivités territoriales, Pays, associations, sociétés coopératives.	1- schémas de services publics dans les territoires organisés, aide au démarrage des RSP
				2- équipements essentiels pour le maintien des professionnels de santé en milieu rural, pour l'emploi et l'adaptation de l'activité culturelle
	Mesure 3.3.1 Formation et information des acteurs économiques			3- petits investissements (hors équipement mobilier) pour les services de proximité dans la mesure où ils représentent la dernière activité de même nature présente sur la commune, ou pour la mutualisation de matériel de spectacle.
Axe 4 : LEADER				

MSP/RSP : DESCRIPTION ET OPPORTUNITES POUR VOTRE TERRITOIRE

I. Les constats de terrain

Les services publics dans leur ensemble, suivant des logiques de gestion et de performance, appliquent de plus en plus des politiques de concentration et de spécialisation des tâches.

Du fait de l'enclavement et de la faible densité démographique des zones de montagne, ces logiques de concentration conduisent à une inégalité de fait d'accès aux services pour les populations et les entreprises rurales.

Ces difficultés freinent le redressement démographique de ces territoires qui ont du mal à attirer et à stabiliser de nouvelles populations.

L'expérience des EREF, en région PACA, montre qu'une logique de mutualisation, de transversalité et de travail en réseau de proximité peut constituer une alternative fiable à la logique dominante de concentration et de spécialisation, et peut apporter une meilleure qualité globale des services par une modernisation de ceux ci.

II. Les Maisons de Services Publics

Définition :

“ Afin de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire en milieu rural et urbain, une maison des services publics réunit des services publics relevant de l'État ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes chargés de mission de service public parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public.”⁹

Les MSP réunissent habituellement un accueil polyvalent et des permanences d'administrations et d'organismes publics. L'accueil polyvalent peut assurer des prestations de plusieurs niveaux :

- niveau 1 : information détaillée et orientation de l'utilisateur
- niveau 2 : constitution, transmission et suivi de dossiers

Dans un même accueil, le niveau peut être différent selon les services concernés.

Issues d'expérimentations diverses depuis 15 ans sous diverses appellations (Point public rural, EREF, plateforme de service...) les MSP recensées par la DATAR sont estimées à 350, dont 24 dans le massif des Alpes du sud et une dizaine en Rhône Alpes (en plus des 6 sites de proximité).

Concrètement :

Il suffit d'une convention de collaboration globale entre une collectivité locale et des services publics, validée par le préfet de département pour créer une MSP. Cette convention désigne un maître d'œuvre pour gérer les moyens communs.

Des aides à l'investissement et au démarrage peuvent être apportées par l'état (FNADT).

La démarche et les outils pour créer une MSP sont connus et disponibles¹⁰ : diagnostic préalable, constitution d'un groupe porteur, élaboration d'une convention de partenariat, choix d'un ou de plusieurs lieux d'implantation... Le soutien de bureaux d'étude ou d'associations nationales ou locales est possible.

Si la création est aisée, trois risques doivent cependant être pris en compte :

- ➔ Le simple investissement dans des nouveaux centres administratifs proposant des bureaux juxtaposés sans réel décloisonnement et modernisation des services.
- ➔ La non prise en compte du budget de fonctionnement, avec le volet financement et mode de travail.

9 Tirée de la loi relative aux droits des citoyens N°2000-321 du 12 avril 2000

10 Consulter le site national : www.apem-sp.org

- Enfin la mise en concurrence des territoires entre eux avec des projets non coordonnés et recentralisés.

III. Les Relais de Services Publics RSP

http://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/chantiers/98_25.html

Un Relais de Services Publics a d'abord pour mission :

- d'informer le public, lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent
- lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques
- préparer et organiser les rendez-vous (physiques, téléphoniques ou par visio conférence) avec les techniciens ou les spécialistes de chaque réseau

A cet effet, le RSP aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux divers organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'Internet ou de la visio communication. Inspirés par les demandes des usagers, les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.

La labellisation de Relais Services Publics est un outil à la disposition du Préfet de département, pour promouvoir la proximité et la qualité des services rendus. Cette labellisation engage l'état à verser annuellement 10 000€ au RSP.

Le label pourra être retiré en cas de manquement grave ou répété aux dispositions du présent cahier des charges ou de la charte nationale de qualité.

La labellisation des Relais Services Publics implique au minimum le respect des critères impératifs. Les autres critères, fortement conseillés, peuvent être facultatifs.

1. Critères impératifs :

- Signature d'une convention locale (organismes de services/RSP)
- Un signataire au moins qui soit un partenaire du domaine de **l'emploi – formation** (maison de l'emploi, ANPE, ASSEDIC ou mission locale...)
- Un signataire au moins qui soit un partenaire du domaine des **prestations** ou de **l'aide sociale**
- Une ouverture régulière minimum de **24 heures par semaine** réparties sur au moins trois jours, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues
- Un animateur d'accueil **formé par un stage** (d'au moins trois jours en principe) chez chaque partenaire. Ces partenaires donnent ensuite à l'animateur un numéro de ligne directe avec un agent référent, une information et une formation régulière
- Un **local** comportant au minimum un point d'accueil du public par l'animateur d'accueil, un point d'attente assise, un espace confidentiel
- Un **équipement informatique** comportant au minimum un ordinateur avec liaison Internet, haut débit si possible
- L'adhésion à la charte nationale de qualité des Relais Services Publics, à faire figurer dans la convention locale
- Dès la labellisation, l'affichage du nom « Relais Services Publics » et de la signalétique nationale
- La coopération avec la cellule départementale d'animation des Relais Services Publics désignée par le Préfet ainsi qu'avec la cellule nationale de coordination constituée entre le DGME et la DIACT

2- Portage, structure juridique et organisation du Relais

La demande de labellisation doit être présentée de préférence par une communauté de communes, un syndicat mixte de pays ou de parc naturel régional ou un département.

La forme juridique du Relais n'est pas un critère de labellisation. La gestion du Relais peut être confiée par exemple à une association, un opérateur public ou un GIP.

Conformément à la loi, « les services publics concernés peuvent être proposés, notamment en milieu rural, de

façon itinérante dans le cadre géographique défini par la convention¹¹ ».

Ainsi, de manière optionnelle et complémentaire d'un RSP, il est possible d'organiser des déplacements d'un des agents du RSP sur certains lieux de vie : pour assurer le service lors d'un jour de marché, ou pour se rendre dans un hôpital, une maison de retraite ... Le service offert aux usagers est alors le même que dans le RSP.

De manière optionnelle, un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à disposition des usagers dans le RSP :

5. un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice,
6. un équipement de visiocommunication.

3- Signataires de la convention locale

Une convention locale doit être signée par les participants au Relais et peut être commune à plusieurs RSP.

Outre l'organisateur (et le gestionnaire éventuel) du Relais, les signataires de la convention sont notamment :

- * Agence locale pour l'emploi
- * Assedic
- * Maison de l'emploi
- * Caisse d'allocations familiales
- * Caisse primaire d'assurance maladie
- * Caisse régionale d'assurance maladie
- * Caisse de Mutualité sociale agricole
- * Conseil général

Un ou plusieurs de ces organismes peuvent ne pas participer au Relais s'ils assurent un accueil physique du public concerné sur le territoire de l'intercommunalité où s'installe un RSP.

Pour télécharger le cahier des charges des RSP : <http://adrets-asso.fr/spip.php?article33>

¹¹ Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, articles 27 – 4^{ème} alinéa in fine.

Présentation du Pays A3V sur le site Internet

<http://www.pays-a3v.net/accueil.htm>

Le Pays Asses Verdon, Vaire, Var, créé par les élus des 39 mairies du Sud Est du département, assure un lien essentiel entre les communes.

Il anime une réflexion globale d'aménagement de son territoire qui s'est traduite durant 3 ans par le Contrat Montagne avec l'Etat, la Région et le Département. Des actions ont été mises en œuvre grâce à des subventions très importantes.

Aujourd'hui, nous travaillons toujours avec nos partenaires financiers au travers d'un Contrat de Pays. L'État ayant réduit sa participation, notre Contrat a été revu à la baisse. Malgré cela, notre engagement de tous les instants nous permet de tirer le meilleur pour nos communes.

Un autre objectif du pays est le maintien des services publics sur notre territoire. Nous avons travaillé sur plusieurs axes. Sous la direction de Monsieur le Préfet de Département, une première convention avec les services du Trésor a été signée pour acter la création d'un Hôtel des Finances à Saint-André-les-Alpes.

Nous travaillons également avec le groupe la Poste sur son implantation dans nos communes.

Le Pays œuvre pour la mise en place de la Maison des Services Publics qui doit rapprocher les services de la population. C'est ainsi que nous avons permis l'ouverture de points publics à Annot, Entrevaux et Beauvezer et que nous sommes l'un des 16 projets français labellisés « Pôle d'Accueil en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux ».

Nos travaux portent aussi sur l'habitat, la forêt et la valorisation du bois énergie, le développement de la randonnée...

Pour l'ensemble des ces actions, le Conseil de Développement du Pays est un partenaire actif de l'aménagement de notre Pays.

ANNEXE 16

Commission Internationale pour la Protection des Alpes
Internationale Alpenschutzkommission
Commissione Internazionale per la Protezione delle Alpi
Mednarodna komisija za varstvo Alp
International Commission for the Protection of the Alps



CIPRA FRANCE **Délégation française de la Commission Internationale** **pour la Protection des Alpes**

...est une organisation non gouvernementale de type loi 1901, née avec CIPRA International et initialement portée par les parcs nationaux. Refondée en 1991 sous l'impulsion des plus grandes fédérations de protection et d'usagers de la montagne, elle travaille aux côtés de tous les acteurs des territoires alpins, au niveau local comme international.

Notre mission est de trouver un juste équilibre entre l'économique, le social, l'environnement et la culture, préparer un avenir raisonné pour l'ensemble du massif, voilà bien l'enjeu essentiel de la Convention alpine, traité international signé par les 8 pays alpins et l'Union Européenne.

Nous veillons jour après jour à sa mise en œuvre en accompagnant les élus, les décideurs, dans la voie du développement durable.

A travers ses membres et un important réseau de partenaires très divers (institutions, collectivités, associations, ONG, centres de recherche, etc.) la CIPRA est une plate-forme d'information et d'échange internationalement reconnue sur le développement durable dans les Alpes.

Pour parvenir à ses objectifs, la CIPRA s'engage dans :

- La mise en œuvre et le suivi de la Convention alpine et de ses protocoles d'application - les dispositions légales et réglementaires nationales ayant de fait un impact sur la définition de politiques spécifiques de l'espace montagnard ;
- L'amélioration de l'échange transfrontalier d'informations et d'expériences, principalement au moyen de conférences, de publications et d'études.
- L'organisation et la participation à des congrès ou manifestations visant à sensibiliser le public aux principes du développement durable alpin.

CIPRA France

Maison de la Nature et de l'Environnement de l'Isère

5 place Bir Hakeim, 38000 Grenoble, France

Tel/Fax +33 (0)4 76 48 17 46 ; france@cipra.org

Siren : 434 845 905

ANNEXE 17

PRESENTATION DE L'ADRETS ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT EN RÉSEAU DES TERRITOIRES ET DES SERVICES (Ex-AR EREF)

OBJET

L'ADRETS a pour objet le « développement des services au public dans les territoires du Massif Alpin plus largement des territoires ruraux de Provence Alpes Côte d'Azur et de Rhône Alpes. »

L'ADRETS poursuit les activités de l'AREREF, association régionale des espaces ruraux emploi formation et des points publics de PACA, qui existait depuis 1998.

ADRETS
7 Rue Bayard
05000 GAP
Tel : 04 92 51 07 19
Fax : 04 92 51 36 50
erefpaca@free.fr

ACTIVITÉS

Pour parvenir au but énoncé ci-dessus, l'ADRETS mobilise plusieurs moyens d'action :

L'animation

- animation d'un réseau d'EREF (Espace Rural Emploi Formation), de Maison de Services Publics (MSP), de Relais de Services Publics (RSP) et plus largement de lieux mutualisés d'accueil du public.
- Animation d'un réseau de territoires et de structures engagés ou concernés par les questions de développement des services AU public TPF¹²FPT

Centre de ressources

- L'ADRETS peut apporter un appui aux territoires et structures qui souhaitent développer les services au public
- Elle met à disposition des outils et met en place des formations

Réalisation d'études et d'expérimentations

Pour développer les services au public dans le contexte rural (milieu parfois délaissé car de faible densité), de nouvelles voies originales et innovantes sont à inventer. L'ADRETS réalise donc des projets et/ou des études pour expérimenter des solutions. Les expériences positives font ensuite l'objet de diffusion vers les réseaux évoqués ci-dessus et l'ensemble des partenaires

La défense des services au public et des territoires ruraux

- Promouvoir les réalisations des territoires ruraux dans le domaine des services
- Faire remonter les besoins des territoires aux instances décisionnelles.

12 Les services au public recouvrent un concept plus large que les services publics au sens strict : ils incluent en effet les services de l'Etat, mais également les services des collectivités territoriales, des établissements publics et plus largement les services d'intérêt collectif (portés par des structures publiques ou privées).

MOYENS D'ACTION

Un réseau de partenaires

L'ADRETS est une association loi 1901 constituée de personnes physiques et morales engagées dans le développement des services dans les territoires ruraux des Alpes : animateurs de maisons de services publics, agents de développement, Pays ou communautés de communes, associations et autres partenaires sociaux.

L'association s'efforce de mettre en réseau de nombreux partenaires au niveau local et régional : territoires, MSP/ RSP, organismes publics, associations, partenaires sociaux et citoyens...

Elle assure un relais avec les réseaux nationaux et européens travaillant dans le domaine des services et du développement durable des territoires.

Des moyens financiers

L'association est financée principalement par l'Etat, les collectivités territoriales (en particulier les conseils régionaux), l'Europe et par les prestations des services qu'elle réalise pour ses partenaires.

Des moyens humains

Outre la participation volontaire de ses membres, l'activité de l'ADRETS repose sur une petite équipe de salariés :

Un directeur : Jean HORGUES-DEBAT

Deux chargés de mission : Sara ZEIDLER et Nicolas GEIGER

Une responsable administrative : Céline DARLES

Des moyens techniques

Dans la mise en oeuvre de tous ces moyens d'actions, l'ADRETS utilise un certain nombre d'outils privilégiés :

- les TIC pour le travail collaboratif
- la visio conférence
- les services à distance (téléservices)

Elle met à disposition de ses partenaires une salle nomade inter associative entièrement équipée (TIC et visio) à Gap

Des moyens documentaires

L'ADRETS met à disposition de ses partenaires sa documentation sur les services, sur le développement des territoires et sur les Alpes.

DES PRINCIPES D' ACTIONS

L'ADRETS situe son action dans la dynamique de la loi pour « l'aménagement et le développement durable des territoires » qui font des Pays un des acteurs de l'organisation des services.

Elle agit dans le cadre de la loi d'orientation rurale qui fait des services une des conditions du développement des espaces ruraux.

L'ADRETS s'efforce de mettre en oeuvre les préconisations de la conférence nationale sur les services publics en milieu rural (2005) et de la « Charte sur l'organisation de l'offre de services publics en milieu rural » de juin 2006

L'ADRETS travaille plus précisément à la mise en oeuvre concrète des orientations de la convention Alpine et du schéma inter-régional d'aménagement et de développement durable des Alpes : ce schéma fait de **l'amélioration de l'offre de services pour le maintien et l'accueil des populations** une des deux priorités pour le massif alpin à l'horizon 2020

Pour mettre en oeuvre ces orientations, l'ADRETS, s'appuie sur l'analyse des expériences positives déjà mises

en oeuvre. Quelques principes d'actions permettent de faire des propositions constructives pour développer l'offre de services dans les territoires :

- La **mutualisation** des moyens techniques et humains : (MSP, maison de santé, etc...)
- L'**innovation** organisationnelle (transversalité) et technique (TIC)
- La **participation** citoyenne (démarches participatives, économie sociale et solidaire..)

QUELQUES ACTIONS EN COURS

Outre l'animation du réseau qui se fait de façon continue, voici quelques projets menés par l'ADRETS en 2007

- Élaboration participative du schéma de services à la population du Pays Gapençais
- Organisation d'un séminaire avec la CIPRATPF¹³FPT « Les services à la population en zone rurale de montagne » (octobre 2007)
- Promotion des téléservices en zone de montagne : développement des services à distance dans les lieux mutualisés d'accueil du public (EREF, MSP, RSP ou EPN)
- Projet EQUAL « EDORA » sur les services d'appui à la création d'activité en milieu rural
- Réalisation d'études pour le comité du massif alpin sur divers thèmes de services tels que la santé, les transports, les services petite enfance, les services pour personnes âgées, etc.

Recensement et mise en réseau des territoires alpins travaillant sur les services à la population.

13 Commission Internationale pour la protection des alpes www.cipra.org

ANNEXE 18

Participants au séminaire de Saint André les Alpes – 4 et 5 octobre 2007

NOM	PRENOM	ORGANISME	Adresse	CP	Ville/Pays	tel/fax	email
ABBADIE DALEMONT	Martine	Consultant	14 rue Hoche	13120	GARDANNE	tel 04 42 58 42 15	abbadie2@wanadoo.fr
ALBOSPEYRE	Françoise	DIACT-CADPA	Micropolis - Aurora	05000	GAP	tel 04 92 53 21 14	francoise.albospeyre@diact.gouv.fr
BIELICKI	Laurent	Association Régionale de Développement Local-PACA	4 rue Barthélemy	13001	MARSEILLE	tel 04 96 12 01 98	ardl@wanadoo.fr
BOETTI	Jacques	Maire de Saint André les Alpes	04170 Saint André les Alpes	04170	ST ANDRE LES ALPES	Tel 04 92 89 02 04 Fax 04 92 89 02 56	mairie.st-andre.les.alpes@wanadoo.fr
BOUCHET	Sandrine	Conseil Général des Alpes de Haute Provence	13 rue du Docteur Romieu	04000	DIGNE les BAINS	tel 04 92 30 04 00	s.bouchet@cg04.fr
BREMONT	Christine	Mairie Conseil CDC	72 avenue Mendès France	75914	PARIS Cedex 13	tel 01 58 50 76 00 fax 01 58 50 06 83	christine.bremond@caissedesdepots.fr
CAVALLERO	Caroline	Pays Serre-Ponçon Ubaye Durance	5 avenue des Frères Arnaud	04400	BARCELONNETTE	tel 04 92 81 02 90 fax 04 92 81 15 57	pays-sud1@wanadoo.fr
CHOMIENNE	Jean-Pierre	DIACT	5 rue de Narvik	38000	GRENOBLE	tel 04 76 87 61 68 fax 04 76 46 13 86	jean-pierre.chomienne@diact.gouv.fr
CICCOLI	Olivier	Mairie de Saint André les Alpes	Place Marcel Pastorelli	04170	ST ANDRE LES ALPES	tel 04 92 89 02 04	mairie.st-andre.les.alpes@wanadoo.fr
COLLAS	Alain	CR PACA service politique territoriales et contractuelles	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 20	tel 04 91 57 53 32	acollas@regionpaca.fr
COMBRISSEON	Patrick	Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 20	04 91 57 56 05	pcombrisson@regionpaca.fr
CRIMIER	Natacha	Proposition	146 rue Paradis	13006	MARSEILLE	Tel / Fax 04 91 53 50 79	nc@proposition.fr
DALBIES	Henri	Conseil de développement Pays A3V	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	Tél 04 92 83 56 85 Fax 04 92 83 59 20	henridalbies@leslogiciels.net
DALEMONT	Dominique	Consultant	14 rue Hoche	13120	GARDANNE	tel 04 42 65 93 52	dom.dalemont@wanadoo.fr
DANIEL	Philippe	Conseil général des Alpes Maritimes	74 avenue Raoul Dufy	06200	NICE cedex 3	tel 06 50 86 99 93	phdaniel@cg06.fr
DEMONTOUX	Daniel	Parc National du Mercantour	23 rue d'Italie BP 1316	06006	NICE cedex 1	tel 04 93 16 78 88 fax 04 93 88 79 05	daniel.demontoux@espaces-naturels.fr
DOUARCHE	Marion	ADECOHD ARDEM	Le Pré du Moulin, Av. Charles de Gaulle	05100	BRIANCON	tel 04 92 25 54 90 fax 04 92 25 54 99	mdouarchardem@free.fr
DUBOEUF	Thomas	Conseil de développement Pays A3V	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	tel 04 92 83 56 85	developpement@pays-a3v.net
DUGAS OLIVIER	Clémentine	CR PACA service politique territoriales et contractuelles	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 21	tel 04 91 57 53 32	cdugas@regionpaca.fr
FRANCOU	Renaud	Fondation Internet Nouvelle Génération	2 rue Henri Barbusse - immeuble C	13001	MARSEILLE	tel 06 18 95 21 46	rfrancou@fing.org
GAUTHIER	Georges	Chablais Nature Environnement	11 chemin de Froid Lieu - Le Rivage B	74200	THONON	tel 04 50 70 28 70	gauthier.geo@wanadoo.fr
GEIGER	Nicolas	Association Régionale des Espaces Ruraux Emploi Formation	7 rue Bayard	05000	GAP	tel 04 91 57 53 32	ngeiger.arerefaca@free.fr
GENTIL	Emmanuelle	Conseil Régional Rhône-Alpes	78 route de Paris	69260	CHARBONNIERES LES BAINS	04 72 50 41 20	
GERBAUX	Françoise	CIPRA France	MNEI - 5 place Bir Hakeim	38000	GRENOBLE	tel/ fax 04 76 48 17 46	francoisegerbaux@yahoo.fr
GROSSMITH	Juliette	Pays A3V	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	tel 04 92 89 00 38	direction@pays-a3v.net

NOM	PRENOM	ORGANISME	Adresse	CP	Ville/Pays	tel/fax	email
GUEYDON	Pierre	CR PACA service politique territoriales et contractuelles	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 20	tel 04 91 57 53 32	pgueydon@regionpaca.fr
HAIBUCHER	Sébastien	Communauté de communes Haut Verdon Val d'Allos	Mairie d'Allos - Le Village	04260	ALLOS	tel 04 92 83 18 00 fax 04 92 83 18 07	sebastien.haibucher@maire-allos.fr
HAREL	Fabien	Comité d'Expansion Drac Buech Durance	5 rue de Valsesres	05000	GAP	Tel 0492535755 Fax 0492519010	fabienharel@cbe-sud05.org
HOLLARD	François	Les Associations d'Habitants du Grand Grenoble Lien et Ouverture - LAHGLO	1 rue Champollion	38000	GRENOBLE	tel 04 76 54 68 39	fhollard@wanadoo.fr
HORGUES DEBAT	Jean	Association Régionale des Espaces Ruraux Emploi Formation	7 rue Bayard	05000	GAP	tel 04 92 51 07 19	erefpaca@free.fr
JOUVE	Nathalie	Maison de services publics de la Communauté de communes du Serrois	18 rue Varanfain	05700	SERRES	tel 04 92 67 08 25 fax 04 92 67 18 97	erej.serres@wanadoo.fr
LAFUMA	Anne	Association Art et Culture Fabri de Peiresc	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	tel 04 92 83 97 78 fax 04 92 83 59 20	peiresc@wanadoo.fr
LANDRY	Guillaume	CIPRA France	MNEI - 5 place Bir Hakeim	38000	GRENOBLE	0033 (0)4 76 48 17 46	guillaume.landry@cipra.org
LE MEIGNEN	Patrick	ONF Alpes de Haute Provence	1 Allée des Fontainiers	04000	DIGNE les BAINS	tel 04 92 31 28 66 fax 04 92 32 49 11	patrick.le-meignen@onf.fr
LE VAGUERESE	Patrick	CIPRA France	MNEI - 5 place Bir Hakeim	38000	GRENOBLE	0033 (0)4 76 48 17 46	patrick.levaguerese@cipra.org
LLORET	Gilles	Espace Régional internet Citoyen	3 rue Anatole France	05400	VEYNES	04 92 57 11 68	cdralpin@wanadoo.fr
LOISEAU	Régis	Parc National du Mercantour	23 rue d'Italie BP 1316	06006	NICE cedex 1	04 93 16 56 91	regis.loiseau@espaces-naturels.fr
MALTESE	Bernadette	Communauté de communes des Deux Buech	3 bis rue du jeu de Paume	05400	VEYNES	tel 04 92 58 02 42	cc2buech@wanadoo.fr
MARAIS	Maurice	Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 20	tel 04 91 57 50 57 Fax 04 91 57 51 51	
MARCHELLO	Luc	CPIE Haute Durance	39 rue Pasteur	05100	BRIANÇON	tel 04 92 20 04 69	cpie.hautedurance@free.fr
MARTIN TREVEL	Isabelle	CR PACA service politique territoriales et contractuelles	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE cedex 20	tel 04 91 57 53 32	imartintrevel@regionpaca.fr
MASSON	Elodie	Association POUR LOGER ; PILES VERDON	Le Serre	04380	THOARD	tel 04 92 39 31 55	elodiemasson04@yahoo.fr
MICHIELS	Christine	Parc National du Mercantour	Résidence l'Olympio, 21 bd Victor Hugo	04000	DIGNE les BAINS	Tél 04 92 34 84 63 Fax 04 92 32 14 88	christine.michiels@espaces-naturels.fr
MIGNOTTE	Alexandre	CIPRA France	MNEI - 5 place Bir Hakeim	38000	GRENOBLE	tel/fax 04 76 48 17 46	alexandre.mignotte@cipra.org
MINOT	Corine	Sous Préfecture de Barcelonnette	16, allée des Dames, BP 107	04400	BARCELONNETTE	tel 04 92 80 76 00	
MONIN	François	Conseil Général des Alpes de Haute Provence - pôle services aux habitants	13 rue du Docteur Romieu	04000	DIGNES LES BAINS	tel 04 92 30 04 44	
MONTA	Chloé	Pays A3V antenne Forêt	Rue Basse	04240	ANNOT	tel 04 92 83 32 14	foret@pays-a3v.net
PACCARD	Barbara	CNFPT Provence Alpes Côte d'Azur	Place Martin Bret	04130	VOLX	Tel 04 92 78 50 36 Fax:04 92 78 49 91	barbara.paccard@cnfpt.fr
PARDI	Jean-Luc	Parc National du Mercantour	Place de la coopérative	04260	ALLOS	tel 04 92 83 04 18 fax 04 92 83 10 56	jean-luc.pardi@espaces-naturels.fr
PARENTY	Adeline	PERIPL-SEA 74	97a avenue de Genève	74000	ANNECY	tel 04 50 67 57 05	messages@peripl.org

NOM	PRENOM	ORGANISME	Adresse	CP	Ville/Pays	tel/fax	email
PARISSE	Nicole	Direction des Solidarités Départementales - unité du Verdon	EREF Point public, Place de Verdun	04170	SAINT ANDRE LES ALPES	tel 04 92 89 10 23	eref-st-andre@wanadoo.fr
PRAS	Laëtitia	AREREF - ACSSQ	HLM Le Lombard	05470	AIGUILLES	tel 04 92 46 85 23	laetitia.acssq@wanadoo.fr
PRATO	Serge	Mairie de St André les Alpes - Communauté de communes du Moyen Verdon	Place Marcel Pastorelli	04170	ST ANDRE LES ALPES	tel 04 92 89 02 04	mairie.st-andre.les.alpes@wanadoo.fr
RAMU	Nathalie	Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur	Hôtel de région, 27 place Jules Guesde	13481	MARSEILLE Cedex 20	tel 04 91 57 50 57 poste 5727 fax 04 91 75 50 86	nramu@regionpaca.fr
REBOUL	Christian	Mairie de la La Mure sur Argens	Mairie de la La Mure sur Argens, place de l'Eglise	04170	LA MURE ARGENS	tél-fax : 04 92 89 10 72	
REYNET	Nathalie	Conseil de développement Pays A3V	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	tel 04 92 83 44 93	animation@pays-a3v.net
SAINT AMAN	Julien	Pays Gapençais	Quartier le Roure	05500	SAINT BONNET EN CHAMPSAUR	tel 06 79 55 54 84	julien.saint-aman@laposte.net
SANCHEZ	Susana	Université de Valence	Campus Tarongers Edif. Dep. Occidental - Av. De Los Naranjos s/n	46022	VALENCIA / Espagne	tel 0034 96 382 85 02 Fax 0034 96 382 81 88	susana.sanchez@uv.es
SAUVAN	Gilbert	Pays A3V - Conseil Général des Alpes de Haute Provence	Conseil Général des Alpes de Haute Provence, 13 rue du Docteur Romieu	04000	DIGNES LES BAINS	tel 04 92 30 04 00	
SIMIAN	Laurence	EREF- Point Public du Pays A3V	EREF Point public, Place de Verdun	04170	ST ANDRE LES ALPES	tel 04 92 89 10 23	eref-st-andre@wanadoo.fr
SIMON	Claire	CIPRA International	Im Bretscha 22	9494	SCHAAN / Liechtenstein	tel +423 23740 30 fax +423 23740 31	claire.simon@cipra.org
SURRAULT	Véronique	Pays Serre-Ponçon Ubaye Durance	4 avenue des Frères Arnaud	04400	BARCELONNETTE	tel 06 07 64 53 32	v.surrault@pays-sud.fr
TEDDE	Alain	Association Carrefour du Citoyen de Grambois	Mairie de Grambois	84240	GRAMBOIS	tel 04 90 77 90 51	atedde@wanadoo.fr
THEBAULT	Sébastien	Communauté de communes Haut Verdon Val d'Allos	Maison de Pays	04370	BEAUVEZER	tel 04 92 83 56 76	
TOMATIS	Fabien	Préfecture des Alpes Maritimes	CADAM	06286	NICE cedex 3	tel 04 93 72 22 35 fax 04 93 72 22 38	fabien.tomatis@alpes-maritimes.pref.gouv.fr
TRUSSON	François	Conseil Régional Rhône-Alpes	78 route de Paris	69260	CHARBONNIERES LES BAINS	04 72 50 41 20	ftrosson@rhonealpes.fr
VANDERPLANCKE	Philippe	Accès Conseil	Couvent des Cordeliers	04300	FORCALQUIER	tel 06 86 07 31 06	phvdpk@wanadoo.fr
VEDEAU	François	DIACT / CADPA	Micropolis - Aurora	05000	GAP	tel 04 92 53 21 12 fax 04 92 53 21 11	francois.vedeau@diact.gouv.fr
VENTRE	Pascal	Conseil Général des Alpes de Haute Provence	13 rue du Docteur Romieu	04000	DIGNE les BAINS	tel 04 92 30 04 00	p.ventre@cg04.fr
WYON	Philippe	CPiE Haute Durance	39 rue Pasteur	05100	BRIANCON	tel 04 92 20 04 69	cpie.hautedurance@free.fr
ZIEDLER	Sara	Association Régionale des Espaces Ruraux Emploi Formation	7 rue Bayard	05000	GAP	tel 04 91 57 53 32	sziedler.erefpaca@free.fr

ANNEXE 19

Programme détaillé du séminaire (tel que distribué au participants sur place)

Judi, 4 Octobre 2007 - Salle polyvalente de St André les Alpes

11h30 Accueil - enregistrement

12h15 Déjeuner à l'hôtel restaurant « Lac et Forêt »

14h00 Mots de bienvenue et ouverture

Jacques BOETTI - *Maire de St André les Alpes*

Gilbert SAUVAN - *Président du Pays A3V, Vice président du Conseil Général des Alpes de Haute Provence* et Juliette GROSSMITH, *directrice du Pays A3V*

Claire SIMON - *CIPRA International*

14h45 Introduction au débat

François TRUSSON – *Conseil Régional Rhône Alpes*

Jean-Pierre CHOMIENNE – *Commissaire à l'aménagement, au développement et à la protection des Alpes – DIACT*

15h30 Table ronde

“Quelles stratégies alternatives face aux mouvements de cloisonnement et de concentration des services?”

Animation : Jean HORGUES-DEBAT - *AREREF PACA*

Grand témoin : Françoise GERBAUX - *CIPRA France*

Participants :

- Corine MINOT – *Sous préfète de Barcelonnette*

- Jean-Pierre CHOMIENNE - *Commissaire à l'aménagement, au développement et à la protection des Alpes - DIACT*

- François TRUSSON – *Conseil Régional Rhône Alpes*

- Maurice MARAIS – *Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur*

- François MONIN – *Conseil Général Alpes de Haute Provence - pôle service aux habitants*

- Gilbert SAUVAN – *Président Pays A3V*

- Henri DALBIES – *Président du Conseil de Développement du Pays A3V*

- Laurent BIELICK – *Association Régionale PACA de Développement Local*

18h00 Inauguration de l'exposition “Destination Mongolie” par l'association Art et Culture Fabri de Peiresc en ouverture du mois “Lire en fête”

19h00 Repas libre (à la charge des participants)

21h15 Soirée conviviale ouverte au public – projection de deux films par le Centre d'Images de Montagne : Saint Vêran en 1942 ; Développement économique des Hautes Alpes 1955

Vendredi, 5 Octobre 2007

8h30 Départ pour les présentations d'expériences de terrain depuis la salle polyvalente de St André les Alpes - *au choix sur inscription* :

Expérience 1 : Maison de Pays de Beauvezer : valorisation innovante d'une ressource locale (bois) issue d'une participation citoyenne au service d'un bâtiment public multifonctionnel

Henri DALBIES – *Conseil de développement du Pays A3V*, Juliette GROSSMITH – *Pays A3V*, Chloé MONTA – *Pays A3V*

Expérience 2 : Bibliothèque d'Allos : mise en réseau informatique d'équipements culturels et gestion intercommunale d'un service à la petite enfance

Anne LAFUMAS – *Association Art et Culture Fabri de Peiresc*, Sébastien HAIBUCHER - *Communauté de communes Haut Verdon Val d'Allos*, Sébastien THEBAULT - *Communauté de communes Haut Verdon Val d'Allos*

Expérience 3 : Espace Rural Emploi Formation du Pays A3V : services de proximité mutualisés en réseau
Thomas DUBOEUF – *Conseil de développement du Pays A3V*, Nicole PARISSE - *Direction des Solidarités Départementales - unité du Verdon*, Laurence SIMIAN - *EREF- Point Public du Pays A3V*

12h00 Retour des cars à Saint André les Alpes

12h30 Déjeuner à l'hôtel restaurant Lac et Forêt

14h00 Ateliers d'échanges de pratiques

Atelier 1 - "Innovation"

Animatrice : Juliette GROSSMITH - *Pays A3V*

Rapporteurs : Julien Saint AMAN - *Pays Gapençais* et Nicolas GEIGER – *AREREF PACA*

Expériences présentées :

- opération Télésanté Pays Gapençais
- mise en réseau des bibliothèques du Pays A3V

Atelier 2 - "Mutualisation"

Animateur : Jean HORGUES DEBAT – *AR EREF PACA*

Rapporteurs : Thomas DUBOEUF – *Conseil de développement du Pays A3V* et Nicole PARISSE - *Direction des Solidarités Départementales - unité du Verdon*

- EREF de St André les Alpes
- Maison médicale du Pays A3V

Atelier 3 - "Participation"

Animateur : Laurent BIELICKI – *Association Régionale PACA de Développement Local*

Rapporteur : Sara ZEIDLER – *AREREF PACA* et Alexandre MIGNOTTE – *CIPRA France*

- élaboration participative du schéma de services publics du Pays Gapençais
- Maison sociale du Haut Nyonsais
- Association culturelle, sportive et sociale du Queyras

Ces divers témoignages d'expériences seront discutés au cours de chacun des ateliers sur la base de deux questionnements fondamentaux :

- Quelle valeur ajoutée pour les services à la population ?
- Quelles difficultés sont à surmonter pour appliquer un tel projet ?

16h30 Restitution des ateliers d'échanges de pratiques et perspectives d'actions

17h Clôture du séminaire

Départ des navettes pour Nice et Digne

"Avenir dans les Alpes" est un projet de grande envergure pour la gestion des savoirs, lancé par la Commission Internationale pour la Protection des Alpes (CIPRA) en vue de promouvoir un développement durable dans l'espace alpin. Particuliers, entreprises et institutions sont appelés à se mettre en réseau, pour échanger et mettre en pratique des connaissances et des informations et donner ainsi de nouvelles impulsions à un développement durable des Alpes. Par ce projet, la CIPRA apporte une contribution à la mise en oeuvre de la Convention alpine.
www.cipra.org/avenir

Contact : CIPRA France
Alexandre Mignotte
MNEI - 5 place Bir Hakeim
F - 38000 Grenoble
Tél./fax : +33 (0)476 48 17 46
E-mail: france@cipra.org

Plaquette de présentation et d'inscription au séminaire

Les logiques dominantes de concentration en ville et de spécialisation des services tendent à défavoriser les zones les plus reculées et les moins peuplées, et à diminuer la qualité des services rendus aux usagers de la montagne.

Les pistes de solution doivent porter sur une autre utilisation des moyens disponibles, sur de nouvelles logiques de mutualisation des ressources et sur des innovations organisationnelles et sociales assurant la participation des usagers à l'évaluation et à l'adaptation des services.

Le recensement des expériences innovantes menées dans le cadre du programme "Avenir dans les Alpes" de la CIPRA, des travaux du Pays A3V (Asse, Verdon, Vaire, Var) et de l'Association Régionale Provence Alpes Côte d'Azur des Espaces Ruraux Emplois Formation permet de proposer des réponses alternatives efficaces à la demande de services dans de nombreux domaines : transports, services aux personnes, services petite enfance, santé, services sociaux et administratifs, services emploi et économie...

L'objectif de ce séminaire est donc de susciter un échange constructif d'expériences entre acteurs pour chercher les moyens d'un développement de services de qualité dans les territoires alpins et ainsi garantir un cadre de vie adapté pour leurs habitants et respectueux de l'environnement.

Groupes cibles : porteurs de projets, techniciens de l'aménagement et du développement territorial, élus, représentants associatifs, prestataires de services, ONGs, universitaires et citoyens.

Une valorisation documentaire des travaux issus de ce séminaire sera réalisée et diffusée.

Plus d'informations prochainement sur www.cipra.org/fr.

"Avenir dans les Alpes" est un projet de grande envergure pour la gestion des savoirs, lancé par la Commission Internationale pour la Protection des Alpes (CIPRA) en vue de promouvoir un développement durable dans l'espace alpin. Particuliers, entreprises et institutions sont appelés à se mettre en réseau, pour échanger et mettre en pratique des connaissances et des informations et donner ainsi de nouvelles impulsions à un développement durable des Alpes. Par ce projet, la CIPRA apporte une contribution à la mise en œuvre de la Convention alpine.
www.cipra.org/avenir

ORGANISATION

Date : 4 et 5 octobre 2007
Lieu : Salle polyvalente, Place Verdun
04170 St André les Alpes
(Alpes de Hautes Provence - France)

Inscription (obligatoire) :

Merci d'utiliser le formulaire ci-joint pour vous inscrire au séminaire.

Date limite d'inscription : 25 Septembre 2007.

Accès :

L'acheminement aller et retour des participants jusqu'à Saint André les Alpes est possible depuis Nice et Digne. Les horaires des navettes vous seront communiqués à réception de votre bulletin d'inscription.

Merci de préciser lors de votre inscription si vous souhaitez bénéficier d'une navette :

Le 4 octobre au matin

- Nice gare SNCF ou aéroport => St André les Alpes
- Digne gare SNCF => St André les Alpes

Le 5 octobre au soir

- St André les Alpes => Nice gare SNCF ou aéroport
- St André les Alpes => Digne gare SNCF

Contact : CIPRA France
Alexandre Mignotte
MNEI - 5 place Bir Hakeim
F - 38000 Grenoble
Tel./fax : +33 (0)476 48 17 46
E-mail: france@cipra.org



LES SERVICES A LA POPULATION EN ZONE RURALE DE MONTAGNE

innovation, mutualisation, participation

du 4 au 5 octobre 2007
Salle polyvalente de Saint André les Alpes
Alpes de Haute Provence



Série de séminaires internationaux "Avenir dans les Alpes"



PROGRAMME

Une traduction français-italien sera assurée durant le séminaire.

Jeu, 4 Octobre 2007 - Salle polyvalente

11h30 Accueil - enregistrement

12h15 Déjeuner (le lieu sera communiqué sur place)

14h00 Mots de bienvenue et ouverture
Jacques BOETTI - Maire de Saint André les Alpes
Gilbert SAUVAN - Président du Pays A3V
Claire SIMON - CIPRA International

14h45 Introduction au débat
Philippe LANGEVIN - Université Aix-Marseille II
Françoise GERBAUX - CIPRA France

15h30 Table ronde

"Quelles stratégies alternatives face au mouvement de cloisonnement et de concentration des services?"

Avec la participation de représentants de collectivités territoriales, de l'Etat, de citoyens
Animation : Jean HORGUES-DEBAT - AREFEF PACA

16h00 Inauguration de l'exposition "Destination Mongolie" par l'association Art et Culture Fabri de Peiresc en ouverture du mois "Lire en fête"

16h00 Repas libre (à la charge des participants)

21h15 Soirée conviviale ouverte au public

Vendredi, 5 Octobre 2007

8h30 Départ pour les présentations d'expériences de terrain depuis la salle polyvalente de St André les Alpes - au choix :

Maison de Pays de Beauvezer : valorisation innovante d'une ressource locale (bois) issue d'une participation citoyenne au service d'un bâtiment public multifonctionnel

Bibliothèque et crèche intercommunale d'Allos : mise en réseau informatique d'équipements culturels et gestion intercommunale d'un service à la petite enfance

Espace Rural Emploi Formation du Pays A3V : services de proximité mutualisés en réseau

12h00 Retour des cars à Saint André les Alpes

12h30 Déjeuner (le lieu sera communiqué sur place)

14h00 Ateliers d'échanges de pratiques

Atelier 1 - "innovation"

Atelier 2 - "mutualisation"

Atelier 3 - "participation"

3 témoignages d'expériences seront discutés au cours de chacun des ateliers sur la base de deux questionnements fondamentaux :

- Quelle valeur ajoutée pour les services à la population ?

- Quelles difficultés sont à surmonter pour appliquer un tel projet ?

16h30 Restitution des ateliers d'échanges de pratiques et perspectives d'actions

17h Clôture du séminaire

Départ des navettes pour Nice et Digne



INSCRIPTION - COUPON REPONSE

"Les services à la population en zone rurale de montagne"

innovation, mutualisation, participation

Séminaire CIPRA - Avenir dans les Alpes

en partenariat avec l'AREFEF PACA et le Pays A3V

Saint André les Alpes - 4 et 5 octobre 2007

Attention le nombre de places est limité !

Organisme	
Nom / Prénom	
Adresse	
Code postal	
Ville / Pays	
Tel / Fax	
E-mail	

Votre participation au séminaire :

Jeu, 4	<input type="checkbox"/> Déjeuner	Vendredi 5	<input type="checkbox"/> Expérience 1
	<input type="checkbox"/> Soirée conviviale		<input type="checkbox"/> Expérience 2
			<input type="checkbox"/> Expérience 3
			<input type="checkbox"/> Déjeuner
			Ateliers
			<input type="checkbox"/> "innovation"
			<input type="checkbox"/> "participation"
			<input type="checkbox"/> "mutualisation"

Frais d'inscription : 30 euros (participation forfaitaire)

Règlement

- par chèque à l'ordre de CIPRA France
- en liquide (uniquement sur place après envoi du coupon d'inscription)

L'hébergement est à la charge des participants

Renseignements :
Liste d'hôtels disponible sur le site internet de l'Office du Tourisme de Saint André les Alpes : <http://www.st-andre-les-alpes.fr>
Tel : 04 92 89 02 39 - Fax : 04 92 89 19 23

Formulaire à retourner complété et accompagné du règlement à :

CIPRA France
MNEI - 5, place Bir Hakeim
F - 38000 GRENOBLE

Commission Internationale pour la Protection des Alpes
Internationale Alpenschutzkommission
Commissione Internazionale per la Protezione delle Alpi
Mednarodna komisija za varstvo Alp
International Commission for the Protection of the Alps



Pour obtenir des informations plus détaillées sur l'ensemble des actions de CIPRA France, contactez nous aux coordonnées ci-dessous.

Maison de la Nature et de l'Environnement, 5 place Bir Hakeim, 38000 Grenoble, France
Tel / Fax +33 (0) 4 76 48 17 46, france@cipra.org
Siren: 434 845 905

www.cipra.org