



## Services d'intérêt général dans les zones de montagne

### Document de position d'Euromontana

*Euromontana est l'association Européenne multisectorielle pour la coopération et le développement des territoires de montagne. Elle rassemble des organisations nationales et régionales de différents pays de l'Europe: agences de développement régional, collectivités territoriales, organisations agricoles, agences environnementales, organisations forestières et instituts de recherche.*

*La mission d'Euromontana est de promouvoir des montagnes vivantes en œuvrant pour le développement global et durable et l'amélioration de la qualité de vie.*

*Pour ce faire, Euromontana facilite l'échange d'informations et d'expériences entre ces territoires à travers l'organisation de séminaires et de conférences, la réalisation et l'encadrement d'études et de projets européens et par une bonne collaboration avec les institutions européennes sur les problématiques liées à la montagne.*

*Euromontana remercie ses membres  
pour leur participation à l'élaboration du document de position.*

Document préparé sous la coordination de :

- Thomas Egger, SAB, Suisse

Par:

- Birte Vietor, Euromontana

Avec l'aide de :

Andreja Borec	Université de Ljubljana, Slovénie
Jean Paul Maisonnial	UCCIMAC, France
Kjell Vaagen	Comté d'Hedmark, Norvège
Jean-Claude Jauneau	Rhône-Alpes, France
Dorthe Huitfeldt et Thrond Kjellevoid	Comté de Telemark, Norvège
Antonio Machado	ADRAT, Portugal
Dave Roberts, Gordon Summers, Isobel McCallum	Le conseil des Highlands, Ecosse

## Résumé

---

A travers ce document de position sur les services d'intérêt général en zones de montagne, Euromontana souhaite **attirer l'attention sur les spécificités de montagne relatives à la fourniture et au maintien des services d'intérêt général (SIG) de haute qualité**. Les secteurs des services concernent les services postaux, les transports publics, les technologies de l'information et de la communication (TIC), les soins et la santé et les besoins quotidiens.

Différents types de **barrières** freinent le développement durable des services dans les zones de montagne. Pour améliorer la situation actuelle, Euromontana interpelle les acteurs capables de provoquer des changements positifs dans ce domaine, qui sont par exemple les **collectivités des zones de montagnes** et leurs **décideurs politiques, les agences pour le développement régional ou les fournisseurs des services**.

Dans le présent document, faisant suite à **l'introduction (section 1)** et à la **présentation du concept des SIG (section 2)**, deux sections majeures ont comme objectif d'inspirer et de stimuler le développement et la mise en œuvre d'actions pour le développement durable et le maintien des services d'intérêt généraux dans les zones de montagne, permettant *in fine* de surmonter les freins à la fourniture des services en zone de montagne.

La **section 3 « les SIG dans les régions de montagne – spécificités et innovation pour la fourniture des services »** présente les spécificités des zone de montagne. **L'isolement, les difficultés topographiques, les coûts élevés de maintenance, les besoins changeants des populations locales et l'absence d'une masse critique** sont parmi les principaux freins qui empêchent le développement, la délivrance, et la maintenance des services d'intérêt général dans les zones de montagne. Cependant, ces problèmes peuvent être surmontés avec la **mise en œuvre d'approches innovantes**. Une sélection de **bonnes pratiques** montre le potentiel qui réside dans le concept d'innovation, et présente pour les différents secteurs de services des solutions possibles pour surmonter les difficultés. Que cela soit la livraison de médicaments par les postiers, l'aggrégation des offres de bureau de poste, d'épicerie et d'information touristique dans un seul lieu ou la fourniture de services de TIC à la population dans un « bureau itinérant », les acteurs des collectivités locales trouveront dans cette section des idées transférables et stimulantes sur comment surmonter les barrières à la fourniture des services. Les **leçons apprises** dans le cadre de ces bonnes pratiques pourront de la même manière être utiles aux collectivités qui souhaitent développer le secteur des services dans leurs localités de façon durable.

La **section 4 « Les cadres légaux nationaux et communautaires des SIG : que changer pour améliorer la situation actuelle? »** aborde les cadres légaux aux niveaux européen et national. Cette partie vise à montrer que les services d'intérêt général nécessitent d'être pris en compte de manière forte dans les législations. Le principe selon lequel les **SIG jouent un rôle important pour la réalisation de la cohésion territoriale** en Europe est répété non seulement dans **l'article 174 du Traité de Lisbonne** mais aussi dans plusieurs Communications

publiées par la Commission Européenne. Ceci doit être reflété davantage dans les politiques adoptées et mises en œuvre dans l'UE, mais aussi aux niveaux national, régional et local. Pour soutenir un développement allant vers une meilleure prise en compte des SIG dans les législations et les politiques sectorielles, Euromontana formule plusieurs **recommandations politiques** générales ainsi que des recommandations sectorielles pour chacun des secteurs de service traité dans ce document. Ainsi, entre autres recommandations, Euromontana demande instamment aux décideurs politiques de **renforcer la coopération intersectorielle** et de **soutenir des actions d'innovation, d'accélérer le déploiement des infrastructures de TIC**, en particulier pour le haut-débit, dans les zones rurales, de **mettre en place un cadre adapté pour les politiques d'aménagement du territoire**, de **modifier les règles des aides d'Etats** et de soutenir le **travail bénévole**.

# Table des matières

---

<b>1. Introduction</b> .....	6
<b>2. Que sont les services d'intérêt général ? – Un concept complexe et à multi-facettes</b> .....	8
<b>3. Les SIG dans les régions de montagne – spécificités et innovation pour la fourniture des services</b> .....	10
<b>3.1 Spécificités de montagne – Surmonter les freins à la fourniture des services</b>	10
<b>3.2 Fourniture des SIG de manière innovante</b> .....	11
<b>3.3 Bonnes pratiques innovantes – Ses solutions pour surmonter les obstacles.</b>	12
<b>3.3.1 Services postaux</b> .....	12
<b>3.3.2 Télécommunication</b> .....	13
<b>3.3.3 Transports publics</b> .....	16
<b>3.3.4 Santé</b> .....	17
<b>3.3.5 Besoins quotidiens</b> .....	19
<b>3.4 Leçons apprises</b> .....	20
<b>4. Les cadres légaux nationaux et communautaires des SIG - Que changer pour améliorer la situation actuelle?</b> .....	22
<b>4.1 Aperçu des cadres légaux dans l'UE et quelques pays communautaires</b> .....	22
<b>4.1.1 Le cadre législatif communautaire</b> .....	22
<b>4.1.2 Evaluation des conditions des cadres législatifs pour la fourniture des SIG aux niveaux national et européen</b> .....	24
A/ Services postaux.....	24
B/ Télécommunication .....	26
C/ Services de transports publics .....	29
D/ Services de santé (médecins, hôpitaux, pharmacies).....	30
E/ Besoins quotidiens.....	31
<b>4.2 Développement attendu du cadre législative communautaire</b> .....	32
<b>4.3 Demandes politiques d'Euromontana</b> .....	33

## 1. Introduction

---

*"Les services d'intérêt général jouent un rôle majeur dans la garantie de la cohésion sociale, économique et territoriale de l'ensemble de l'union".<sup>1</sup>*

Cette déclaration de la Commission Européenne souligne l'importance des services d'intérêt général (SIG) pour effectivement réaliser un développement équilibré de toutes les régions d'Europe. Elle peut aussi être comprise dans le sens où les SIG sont un aspect qui contribue à répondre à l'article 174 du traité de Lisbonne, selon lequel :

*"Afin de promouvoir un développement harmonieux de l'ensemble de l'Union, celle-ci développe et poursuit son action tendant au renforcement de sa cohésion économique, sociale et territoriale. En particulier, l'Union vise à réduire l'écart entre les niveaux de développement des diverses régions et le retard des régions les moins favorisées. Parmi les régions concernées, une attention particulière est accordée aux zones rurales (...) aux régions qui souffrent de handicaps naturels ou démographiques graves et permanents telles que les régions (...) de montagne."*

Toutefois, l'isolement, la topographie difficile, les coûts élevés de maintenance, les changements des besoins des populations locales, etc., rendent difficiles la fourniture et/ou l'accès aux services d'intérêt général – en particulier dans les régions rurales de montagne.

Le 5<sup>ème</sup> rapport sur la cohésion souligne ce fait : *"l'accès aux services se différencie à deux égards principaux, le premier étant l'écart entre pays plus développés et pays moins développés, et le second l'écart entre zones faiblement peuplées et zones densément peuplées"*<sup>2</sup>. Ceci est confirmé dans l'étude *"La prestation de services d'intérêt (économique) général et le potentiel de prestation transfrontalière de services"*, récemment réalisée à la demande du comité « Développement régional » du Parlement Européen. Une conclusion de l'étude est que *"les écarts les plus importants en matière de prestation de SI(E)G et de qualité des services sont constatés (...) dans les régions rurales et périphériques"*<sup>3</sup>.

Les montagnes appartenant clairement à cette catégorie, **Euromontana demande instamment aux institutions européennes, aux acteurs aux niveaux national, régional et local de prendre en compte les spécificités des régions montagneuses lors du développement de politiques ou d'action de développement local.** Ceci est l'objectif principal de ce document de position. En outre, ce document a comme vocation d'être **le catalyseur d'un plus ample développement et du maintien des SIG dans les zones de montagne, de sensibiliser les responsables politiques aux niveaux européen, national et régional, et de fournir des recommandations politiques et des bonnes pratiques montrant des**

---

<sup>1</sup> Commission Européenne 2007: Accompagnant la communication "Un marché unique pour l'Europe du 21<sup>ème</sup> siècle. Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général : un nouvel engagement européen COM(2007) 724 final

<sup>2</sup> Commission Européenne 2010: Investir dans l'avenir de l'Europe. Cinquième rapport sur la cohésion économique, sociale et territoriale

<sup>3</sup> Parlement Européen 2010: Étude "La prestation de services d'intérêt (économique) général et le potentiel de prestation transfrontalière de services"

<http://www.europarl.europa.eu/activities/committees/studies/download.do?language=fr&file=34709>

**solutions innovantes** qui répondent aux défis de la fourniture, de l'accès, du maintien et de la qualité des services en montagne.

Les services d'intérêt général englobent un vaste éventail d'activités, allant des grandes industries de réseau, telles que l'énergie, les télécommunications, les transports, la radiodiffusion audiovisuelle et les services postaux, jusqu'à l'éducation, l'approvisionnement en eau, la gestion des déchets, la santé et les services sociaux.<sup>4</sup> Ce document de position **se concentrera sur cinq types de services** qu'Euromontana considère comme étant clés pour le développement durable dans les régions de montagne. Ce sont :

- **les services postaux,**
- **les télécommunications,**
- **les transports publics,**
- **la santé,**
- **les besoins quotidiens.**<sup>5</sup>

La question de l'énergie ne sera pas traitée dans ce document, Euromontana ayant déjà publié en 2010 un document de position spécifique relatif à la problématique de l'énergie en les zones de montagne<sup>6</sup>.

La question de l'éducation n'a également pas été traitée car elle fait l'objet d'un travail spécifique dans le cadre du projet en cours INTERREG IVC PADIMA ([www.padima.org](http://www.padima.org)).

---

<sup>4</sup> Voir note de bas de page 1

<sup>5</sup> **Le domaine des besoins quotidiens** inclut par exemple l'accès aux commerces.

<sup>6</sup> Ce document de position est disponible en ligne :

<http://www.euromontana.org/themes-de-travail/energie.html>

## Que sont les services d'intérêt général ? – Un concept complexe et à multi-facettes

---

Les services d'intérêt général ont été définis dans plusieurs publications de la Commission européenne, ainsi que dans des législations nationales. Le concept est complexe et, par conséquent, travailler sur les services d'intérêt général, en particulier d'un point de vue européen n'est pas aisé.

Pour éviter une confusion autour du concept de "services", cette section expliquera la différence entre les services d'intérêt général (SIG) et les services d'intérêt économique général (SIEG). Dans ce document, nous utilisons la définition disponible en annexe 1 du livre blanc sur les services d'intérêt général de la Commission Européenne<sup>7</sup> (2004).

Le concept des "**services d'intérêt général**" (SIG) **couvre les services marchands et non marchands** que les autorités publiques considèrent comme étant d'intérêt général et soumettent à des obligations spécifiques de service public. (Commission Européenne : Livre blanc, 2004).

Par contre le terme "**services d'intérêt économique général**" (SIEG) **fait référence aux services de nature économique**, que les Etats 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 (Commission Européenne: Livre blanc, 2004).

Ainsi, dans le livre vert sur les services d'intérêt général, il est proposé trois catégories de services d'intérêt général selon la nécessité et l'intensité de l'action de l'Union et le rôle des Etat membres (Livre vert, 2003<sup>8</sup>):

- **Services d'intérêt économique général fournis par les grandes industries de réseau;**
- **Autres services d'intérêt économique général** (pas de régime réglementaire global au niveau communautaire, mais pour lesquels des réglementations particulières s'appliquent néanmoins, telles que la législation en matière d'environnement notamment pour la gestion des déchets, l'approvisionnement en eau, les services de radiodiffusion, etc.);
- **Services non économiques et services sans effet sur le commerce** (non soumis à une législation particulière et non couverts par les réglementations relatives au marché intérieur, à la concurrence et aux aides d'Etat figurant dans le traité CE ; ils sont en revanche soumis aux réglementations communautaires applicables aux activités non-

---

<sup>7</sup> Commission Européenne: Livre blanc sur les services d'intérêt général : COM(2004)374 final.

<sup>8</sup> Commission Européenne : Livre vert sur es services d'intérêt général: COM(2003)270 final.



économiques comme le principe de base de non-discrimination. Education, santé et les services sociaux font partie de ce secteur).

Remarque : des services de nature économique et de nature non économique peuvent coexister au sein d'un même secteur et parfois être fournis par la même entité (par exemple les services de santé).

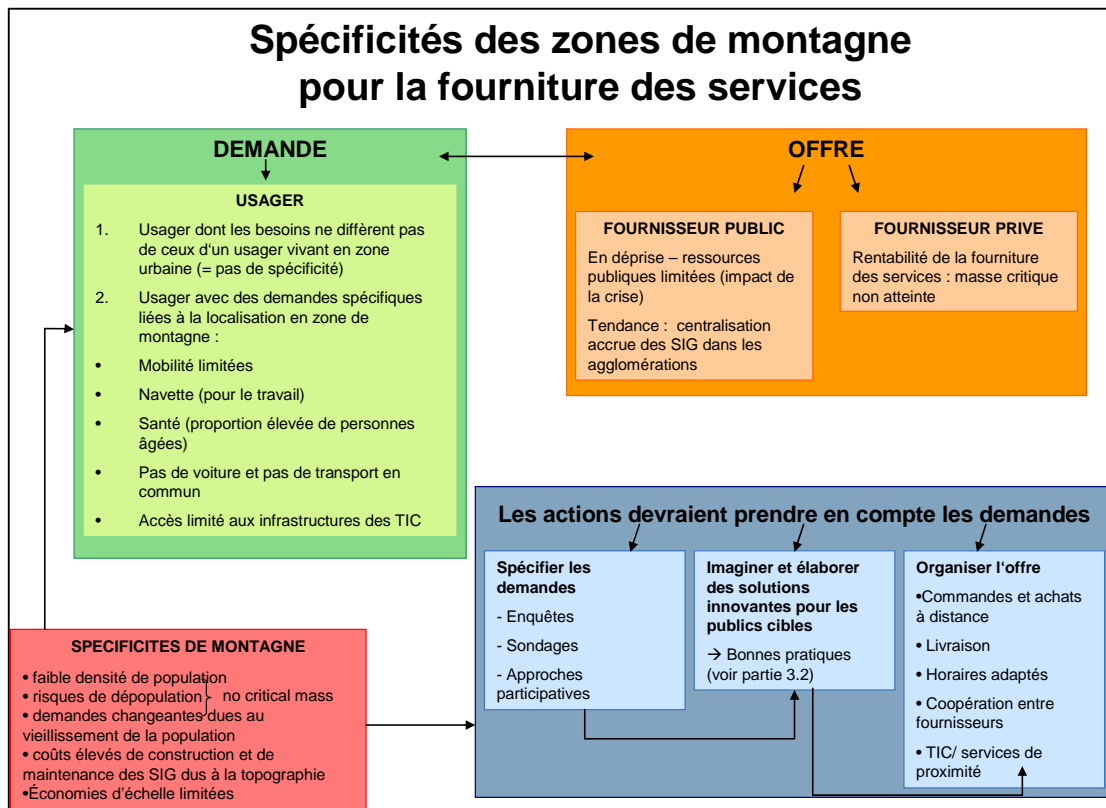
La caractérisation concrète des SIG est en évolution constante car fortement liée à l'environnement politique, social, économique et technologique des différents pays. Leur définition va donc varier d'une région à l'autre et dans le temps. Pour cette raison, les nouvelles législations doivent être suffisamment flexibles pour permettre des adaptations locales et doivent pouvoir être revues régulièrement.

Les SIG se rapportent à des secteurs très différents de l'économie. On y retrouve les secteurs des transports, de la poste, des télécommunications, des médias électroniques, de la santé, de l'éducation, les services sociaux, etc. Ainsi, aborder ce thème de façon transversale implique de se référer également aux politiques sectorielles.

## 2. Les SIG dans les régions de montagne – spécificités et innovations pour la fourniture des services

### 3.1 Spécificités de montagne – Surmonter les freins à la fourniture des services

La fourniture des services d'intérêt général doit être considérée selon une perspective qui considère les spécificités de ces régions. Le graphique ci-dessous donne un aperçu de ces spécificités à prendre en compte lors de l'élaboration des politiques.



Le graphique illustre les caractéristiques à cause desquelles les régions montagneuses de l'Europe risquent de n'être pas desservies par les services d'intérêt général de manière satisfaisante. De fait, ce risque est déjà une réalité dans plusieurs zones de montagne, confrontées à des difficultés pour maintenir les services existants, en raison de leur faible rentabilité et à la nécessité de répondre aux besoins nouveaux ou en évolution permanente des populations locales. La concentration territoriale des SIG mène à une spirale de détérioration accrue de leur qualité, ce qui en retour diminue la demande pour les services existants. Le vœu d'Euromontana est d'arrêter et d'inverser cette tendance. Euromontana souhaite donc sensibiliser sur le fait que la **maintenance d'un accès géographiquement et socialement équilibré aux services d'intérêt général (SIG) aux niveaux national comme transnational est un élément essentiel de la fonctionnalité des zones de montagne et d'une stratégie de développement régional.**

Les conséquences négatives du manque de services de haute qualité dans les régions de montagne sont variées. La réduction des SIG entraîne une diminution de la fonctionnalité et de la compétitivité des zones, ainsi qu'une augmentation de la mobilité motorisée (coûteuse et polluante), ceci en particulier dans les zones à faible densité de population. En outre les inégalités sociales sont aggravées : les personnes ne possédant pas de voitures, ne maîtrisant pas l'usage des TIC, etc. vont rencontrer davantage de problèmes pour accéder aux services. Les zones concernées sont souvent affectées par le dépeuplement et/ou le vieillissement de leur population. Le défi principal pour ces collectivités locales est ainsi de **maintenir l'accès à des SIG souples et orientés vers la demande, en utilisant des formes de coopération innovantes** dans le but de mieux capitaliser leurs potentiels.

Dans ce contexte, la mobilité est une problématique importante. Contrairement à une idée encore largement répandue, y répondre ne veut pas dire recourir systématiquement au transport physique des personnes ou des biens. La promotion de systèmes de mobilité intégrés peut répondre à ce besoin.<sup>9</sup>

La situation difficile des zones de montagne a également pour conséquence que la fourniture des services dépend souvent dans une large mesure de dépenses et de décisions publiques, celles-ci étant le plus souvent prises dans les centres urbains, en dehors des zones de montagne. Par conséquent, les zones de montagne doivent encore plus **prouver leur capacité d'innovation** et être à la pointe de nouveaux développements technologiques, sociétaux et politiques. Une bonne combinaison de différents services peut être une option pour augmenter la demande sur les services spécifiques. Une approche territoriale et intégrée des SIG est aussi nécessaire. Les différents services doivent être considérés dans leurs interactions et leurs relations avec d'autres politiques et mesures territoriales.

### 3.2 Fourniture des SIG de manière innovante

L'**innovation** est un aspect essentiel pour surmonter les obstacles à la fourniture des services décrits dans la section 3.1 et pour garantir que cette fourniture de services soit économiquement viable, dans les zones où la masse critique nécessaire pour assurer un équilibre économique est souvent absente. Afin d'assurer le développement durable des zones de montagne, des solutions innovantes pour y fournir les SIG doivent être encouragées et soutenues.

On peut se demander si l'innovation dans les zones de montagne est possible alors qu'il a été écrit précédemment que la masse critique est souvent manquante dans ces zones et que l'innovation est généralement associée, à tort, aux plus grandes agglomérations. En réponse à ceci, les 7<sup>èmes</sup> assises européennes de la montagne ont clairement illustré le potentiel d'innovation qui se trouve dans les montagnes d'Europe, y compris en ce qui concerne le secteur des services d'intérêt général. A cette occasion, Euromontana a **ainsi prouvé que les zones de montagne sont très innovantes et que l'innovation n'est pas uniquement liée à la densité des entreprises,**

---

<sup>9</sup> Source : ACCESS projet. <http://www.access-alpinespace.eu/?id=70&PHPSESSID=9825e7b69cdc62f5e62083c2eb1c20d3>

**des institutions de formation et de la population. Au contraire, l'innovation est un** générée surtout en réponse à des difficultés qui doivent être surmontées<sup>10</sup>.

Le chapitre suivant donnera un aperçu de bonnes pratiques dans les différents secteurs de services, montrant comment une fourniture efficace des services d'intérêt général peut être apportée dans les zones difficiles d'accès et faiblement peuplées.

### **3.3 Bonnes pratiques innovantes – Des solutions pour surmonter les obstacles**

Les bonnes pratiques suivantes se veulent sources d'inspiration et d'idées pour les décideurs politiques aux niveaux local, régional et national. Pour chaque secteur traité dans le document, deux pratiques qui nous semblent particulièrement intéressantes sont présentées. Il est à signaler que de nombreuses pratiques traitent de plusieurs services à la fois, de manière intégrée. Pour cette raison, le classement que nous proposons ici pourrait être différent. Il convient en outre de souligner que les pratiques présentées ici ont été choisies parmi les exemples proposés par les membres d'Euromontana. Nous fournissons une liste de toutes les pratiques recensées par Euromontana en annexe 1.

#### **3.3.1 Services postaux**

##### **Coopération « poste partenaire » dans les zones rurales (Autriche)**

Le projet-pilote « *Post-Partner* » *Kooperation im ländlichen Raum* (Coopération « poste partenaire » dans les zones rurales) est mis en œuvre par le gouvernement de Carinthie en partenariat avec la chambre de commerce de Carinthie et la poste autrichienne.

L'objectif est de maintenir les services postaux dans toutes les municipalités de Carinthie. Ceci devrait être garanti par l'établissement de points de services postaux en partenariat avec les commerces locaux.

Ce nouveau modèle de services postaux apporte des avantages pour tous les acteurs concernés. Ainsi, les partenaires de la poste ont davantage de consommateurs et des ventes accrues, les habitants bénéficient d'horaires plus longs pour accéder aux services postaux et de la possibilité de faire tous leurs achats dans un seul endroit. Et surtout, le maintien des services postaux est assuré dans les zones périphériques.

##### **Etat d'avancement :**

Actuellement, la recherche d'autres commerces intéressés et qualifiés pour établir de nouveaux partenariats avec la poste est en cours, ceci pour garantir que les services postaux soient maintenus dans toutes les municipalités.

**Personne de contact :** Dr. Kurt Rakobitsch (bureau du gouvernement de Carinthie), email: [kurt.rakobitsch@ktn.gv.at](mailto:kurt.rakobitsch@ktn.gv.at)

**Coûts du projet:** 60.000 euros

##### **InnoV-Net : Utiliser les synergies – l'office de tourisme (Suisse)**

<sup>10</sup> [Déclaration de Lillehammer: Exploiter au mieux le potentiel d'innovation des montagnes européennes](#)

Enfin arrivé! Qu'y a-t-il donc de plus agréable que d'atteindre, après un long voyage, votre lieu de villégiature? C'est en particulier lors d'une première visite dans une nouvelle destination que l'on se pose de nombreuses questions. Par exemple, où trouver de quoi préparer un bon repas pour fêter son arrivée ? Où trouver les premières cartes postales ? quels sont les endroits disponibles où faire ses courses ?

L'avis de Roland Ledergerber, chef de projet d'InnoV-Net est qu'« un touriste ne doit pas se préoccuper de ce genre de problème. Notre idée est qu'un visiteur ne reçoive pas seulement des informations de manière compétente et rapide, mais qu'il profite en même temps des services de la localité. Nous appelons ça la « réception touristique » . Comme exemple, Roland Ledergerber cite des partenariats avec des magasins, des chemins de fer de montagne, des hôtels ou l'office de poste. « Pourquoi ne pas à la fois faire ses achats pour le dîner aux chandelles et se procurer des informations sur les sentiers pédestres, en rassemblant les deux prestations dans les mêmes locaux ? »

M. Urs Wohler voit également les choses ainsi. Le directeur d'Engadin Scuol Tourisme SA (ESTAG) travaille à la réorganisation des organisations touristiques des grisons. De ce fait, il s'est montré très intéressé par le projet InnoV-Net : « Nous voulons désormais assurer le développement du projet et être concurrentiels avec des structures plus simples ». InnoV-Net reçût en conséquence le mandat de développer le concept pour une première « réception touristique », et ce en collaboration avec ESTAG et des groupes d'intérêts locaux.

Le pas pour passer du papier à la pratique a été franchi à Susch : le 7 mars 2008 eu lieu dans le village aux 200 lacs l'inauguration de la première réception d'information des hôtes. La « réception touristique » a été installée dans le magasin d'alimentation *Treffpunkt* (rendez-vous). « Une solution qui permet aux vacanciers non seulement de couvrir nombre de leurs besoins, mais aussi de profiter d'une large plage d'heures d'ouverture», argumente le directeur d'ESTAG Urs Wohler.

Le ministre du gouvernement du canton de Graubünden, Hansjörg Trachsel, se réjouit du résultat : « la prestation pionnière de Basse Engadine devrait trouver des suiveurs. » Roland Ledergerber d'InnoV-Net tire un bilan positif : « notre idée est un exemple pour le soutien des régions excentrées. Elle a été rendue possible grâce au Groupement Suisse pour les régions de montagne (SAB) et à Engadin Scuol Tourisme, ainsi qu'au soutien de La Poste ! »

**Personne de contact :** Thomas Egger, SAB - thomas.egger@sab.ch

**Coûts:** deux personnes ont été employées par la Poste pendant les deux années de la durée du projet pour la réalisation de l'initiative.

### 3.3.2 Télécommunications

#### **Amélioration de la sécurité/télécommunications dans les régions non couvertes par le réseau de téléphonie mobile (Norvège)**

La municipalité de Vinje couvre 3106 km<sup>2</sup> et est située dans le nord-ouest de la région de Telemark, elle-même dans le sud des montagnes norvégiennes, à côté du plateau du Hardangervidda et du parc national Hardangervidda.

Environ 3660 personnes vivent dans la municipalité. L'habitat est très dispersé, avec de longues distances entre les différentes communautés de la municipalité. Mettre en œuvre des infrastructures dont chaque habitant puisse profiter est un grand défi localement.

Depuis plusieurs années, la municipalité a travaillé pour assurer l'accès au haut débit à tous les

foyers. Le résultat est qu'actuellement, 91% du territoire est desservi par une connection de haut débit.

Etant donné les grandes distances et la topographie montagneuse, la couverture du territoire par un réseau téléphonique est difficile à réaliser, mais cependant nécessaire. Le problème de « poches » non couvertes par les réseaux mobiles disponibles s'est posé. Le fournisseur Telenor a ainsi estimé qu'il ne serait pas économiquement viable pour lui d'investir pour couvrir ces zones.

Pour la municipalité, ce problème est un sérieux inconvénient pour les habitants, avec des enjeux en cas de situation d'urgence pour la sécurité de la communauté. Pour cette raison la municipalité a décidé de contribuer avec le financement nécessaire pour résoudre le problème et pour réduire le nombre de zones qui n'ont pas accès au réseau téléphonique. L'initiative est basée sur une coopération entre la municipalité de Vinje, des propriétaires fonciers privés, le conseil de la région Telemark et le fournisseur Telenor.

L'objectif était d'activer trois stations de base comprenant un émetteur, un récepteur, des antennes, des câbles et un équipement renforcé pour le système de communication. Les stations contiennent des émetteurs de radio qui fonctionnent comme relais entre les téléphones mobiles et les centres de sécurité. Grâce à un choix judicieux des emplacements, les régions précédemment non-couvertes par le réseau peuvent maintenant l'être.

Pour atteindre l'objectif défini, des accords ont été fixés entre les acteurs concernés pour définir les responsabilités et les moyens financiers nécessaires. D'une part, un **accord** a été établi entre la **municipalité et les propriétaires fonciers privés** pour que ceux-ci renoncent au bénéfice des terrains où les stations de base ont été installées. Dans ce but, le contact avec les propriétaires foncier privés avait déjà été établi très en amont du projet afin de discuter les lieux appropriés pour installer les stations. L'initiative a été fortement soutenue par les propriétaires fonciers qui se sont montrés très enclins à coopérer. La municipalité avait par ailleurs besoin de l'adhésion volontaire des propriétaires pour physiquement mettre en place les installations et pour finaliser les accords financiers. En effet, il est d'usage commun en Norvège que des **participations bénévoles fassent parti des plans financiers dans le cadre de demandes de financement par le secteur public**. Il a ainsi été convenu que les propriétaires fonciers abandonnent une portion de leurs terrains (gratuitement) afin de permettre les installations techniques. Les propriétaires étaient aussi responsables du rassemblement de bénévoles pour la préparation des terrains pour que ceux-ci soient prêts à temps pour les travaux techniques. Ils étaient par ailleurs des personnes de contact pendant le projet.

Aujourd'hui, la municipalité est propriétaire des stations relais et est responsable de leur maintenance. Telenor possède l'équipement technique et est responsable de sa maintenance.

En plus de l'accord avec les propriétaires, un accord a été développé pour accéder aux fonds national de **HØYKOM**. La municipalité a ainsi finalement contribué à hauteur de 650 000 NOK et HØYKOM à hauteur de 750 000 NOK. Le temps nécessaire de l'établissement du contrat jusqu'à la réalisation de l'initiative a été d'environ 1,5 ans.

**L'impact** attendu de l'installation de ces trois stations relais est grand. Elles vont permettre l'accès au réseau de téléphonie mobile à toutes les poches auparavant non couvertes par Telenor à cause des coûts d'investissement. En outre, l'initiative permettra de fournir une meilleure connection le long des axes de transport routier. De plus, une amélioration est attendue pour les personnes qui

vivent ou travaillent dans des zones éloignées des axes de transport majeurs. Ceci est particulièrement important pour le personnel d'urgence.

Pour terminer, il faut mentionner que certains problèmes techniques ont eu lieu pendant le projet et ont entraîné des retards dans les travaux. Les stations relais seront finalement opérationnelles au cours du printemps 2011.

**Personne de contact** : Dorthe Huitfeldt, commune de Vinje [dorthe.huitfeldt@vinje.kommune.no](mailto:dorthe.huitfeldt@vinje.kommune.no)

**Coûts** : 1,4 million NOK (approx. 180 000 euros)

### **Technologies de l'information et de la communication (TIC) pour les régions rurales (Portugal)**

Ce projet a été développé dans le but de décentraliser l'administration locale tout en minimisant les contraintes administratives et d'apporter les services au plus près des communes. Pour cela, des bureaux itinérants ont été mis en place : trois véhicules équipés se rendent dans les différents villages de la municipalité. Ce service permet de traiter de nombreuses questions, telles que la sécurité sociale, les services de santé, l'électricité, le téléphone, les services liés à la mairie. Il permet aussi de réaliser des opérations plus simples comme envoyer un fax ou un e-mail, demander de l'aide pour lire une lettre ou pour remplir des formulaires, apporter une aide aux personnes émigrées. Ces véhicules mettent aussi à disposition des ordinateurs avec accès à Internet par un réseau wi-fi ouvert.

Pour cela, des technologies de pointe et innovantes sont utilisées, basées sur les dernières innovations technologiques. Les véhicules sont équipés d'ordinateurs portables, d'imprimantes, d'équipements de vidéo-conférence. Un réseau a été créé pour couvrir tout le territoire avec un accès Internet basé sur la technologie 3G.

L'objectif est de faire participer la population et donc d'encourager l'utilisation d'internet comme moyen d'accélérer la résolution des problèmes, non seulement administratifs mais aussi personnels et familiaux. La participation est très facile, aucune inscription n'est nécessaire. Ce projet permet d'apporter d'importants bénéfices à la population et aux entreprises du point de vue de l'utilisation des services et de l'accès aux nouvelles technologies, dans la mesure où il est possible de traiter diverses questions liées à des institutions différentes simultanément, grâce à une optimisation des moyens existants. De ce fait, les coûts sont réduits et les temps de réponse améliorés ; la réduction des barrières physiques et technologiques à l'accès aux services publics est un autre bénéfice qui contribue à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens.

Le projet vise à créer de nouvelles façons d'accéder à l'information, à établir de nouvelles formes de relations entre l'administration locale et les citoyens, à améliorer la participation des citoyens et la transparence dans les processus de décision, à ouvrir de nouvelles dimensions à la liberté d'expression et à tous les droits d'intervention démocratique, à créer de nouveaux services et à améliorer ceux qui existent ou encore à lutter contre les discriminations sociales et régionales dans l'accès à l'information et aux services publics.

Étant donné le succès qu'ont eu des initiatives similaires, il est assuré que ce projet peut contribuer à améliorer la qualité de vie des populations et pourrait être reproduit dans d'autres régions de montagne, dont le contexte socio-économique et géographique serait semblable à celui de la commune de Boticas (Portugal).

La mise en œuvre de ces types de projets demande, en plus de l'acquisition de ressources

matérielles, des véhicules et équipements de technologies de pointe et des ressources humaines qualifiées, une gestion efficace qui tient compte des spécificités du territoire dans le but de fournir un service de qualité à la population, assurant ainsi une bonne mise en œuvre du projet.

**Personne de contact** : Fernando Campos, e-mail: [presidente@cm-boticas.pt](mailto:presidente@cm-boticas.pt)

**Coûts d'investissement** : 210 000 Euros

**Coûts de maintenance** : 36 766 €/an

### 3.3.3 Transports publics

#### ***Disco bus (Italie)***

L'objectif principal de cette action est d'améliorer les transports publics pour la population jeune afin de maintenir une bonne qualité de vie dans les montagnes.

Une solution innovante a ainsi été mise en œuvre dans la vallée de Fontanabuona (Italie). En partenariat avec la région Montana, l'association des jeunes "Sorgente Viva" et l'entreprise des services de transport provincial, le groupe d'action local (LAG) Genovese a monté un groupe de travail afin de trouver des solutions pour améliorer l'utilisation des services publics par les jeunes et pour développer des services plus adaptés aux besoins du territoire. Le concept du disco bus a été mise en place.

Le service était fortement demandé par la population et les familles dans la vallée. Grâce à ce bus, les jeunes de Fontanabuona peuvent se rendre dans les boîtes de nuit et les espaces de loisirs. Le service du *disco bus* est proposé deux fois par semaine avec un ticket coutant 2 € (valide pour toute la nuit).

Cette action permet d'offrir les mêmes opportunités aux jeunes vivant dans les montagnes, sur la côte ou dans les agglomérations urbaines.

**Partenaires inclus**: l'association des jeunes "Sorgente Viva", la région Comunità Montana Fontanabuona, l'agence provinciale du transport ATP

**Résultats et perspectives**: le service du *disco bus* a été proposé du 3 Juillet au 15 septembre 2010 dans le cadre du projet ACCESS. L'action a permis de tester ce service spécifique et de créer la structure nécessaire à sa gestion. Après cette expérience et jusqu'à la fin 2010, le service a été fourni et amélioré par le partenariat local, mais uniquement les samedis. Pour des raisons financières, le service du *Disco bus* s'est terminé mais il est attendu que le service reprendra en été, quand la fréquentation est plus haute que dans les autres saisons.

Les résultats de cette expérimentation seront très utiles pour élaborer de nouvelles stratégies pour maintenir une population jeunes dans les zones éloignées.

**Personne de contact** : Agence de développement GAL Genovese, e-mail: [info@appenninogenovese.it](mailto:info@appenninogenovese.it)

**Coûts d'investissement** : 40 000 euros

#### **Maison de mobilité (France)**

La création d'une maison de la mobilité a vocation à promouvoir et animer la multi modalité sur le territoire du Parc Naturel Régional (PNR) du Pilat, France.

Cela passe par :



- la mise à disposition d'informations sur les transports en commun et le covoiturage,
- la mise en place de Pédibus<sup>11</sup> (information et apports méthodologiques et logistiques),
- l'animation du covoiturage en s'appuyant sur un réseau de personnes relais.

Les publics visés sont toutes les populations du territoire, qu'elles soient motorisées ou non.

#### **Dimension collective**

Le projet a été conçu par le PNR du Pilat en partenariat avec l'association « Pilattitude ». Cette association d'habitants volontaires a pour but de faire la promotion des modes de transports conciliant liberté de déplacement et respect de l'environnement.

#### **Problèmes à résoudre:**

- Problème des personnes non motorisées qui subissent encore plus l'isolement rural.
- La voiture individuelle qui semble être le seul et unique moyen de transport sur le Pilat: les bus existants sont quasiment vides alors que les trajets sont communs à un grand nombre de personnes.
- le public urbain qui s'installe sur le territoire et voit son budget grevé par la part du transport.

#### **Éléments du contexte ayant joué en faveur de l'action**

- La situation géographique particulière: un grand territoire, à cheval sur les départements du Rhône et de la Loire qui génère des difficultés de lisibilité de l'offre de transport. D'où l'intérêt de mettre à disposition des informations sur tous les moyens de transport existants sur le Parc.
- Avec des points de passage facilement identifiables, le PNR du Pilat dispose d'un maillage routier qui facilite le développement du covoiturage.

**Personne de contact:** Rachel Voron [mopi@parc-naturel-pilat.fr](mailto:mopi@parc-naturel-pilat.fr)

#### **Coût de l'action:**

- coût salarial : 1 salarié à temps plein.
- communication : 8000 euros
- animation (stand, équipement des personnes relais...) : 8000 euros
- logiciel de covoiturage : 6000 euros.

### **3.3.4 Santé**

#### **L'association de secours en montagne de Slovénie ASMS**

L'objectif principal de ASMS est d'aider des personnes en situation d'urgence dans les zones de montagne éloignées et difficilement accessibles. Leurs activités comprennent également des mesures préventives (expéditions, stages, compétitions, formations) et des formations sur la sécurité en montagne, pour ses membres et pour des personnes de passage en montagne. L'ASMS est organisée comme l'association des organisations de sauvetage en montagne indépendantes, bénévoles et à but non-lucratif. Elle fonctionne grâce à un réseau qui entreprend des missions humanitaires d'importance pour le public : protection, sauvetage et assistance dans les montagnes ainsi que lors de catastrophes naturelles et autres, lorsque des vies humaines, la santé et la sécurité sont menacées. Ces tâches sont effectuées par des sous-divisions de l'ASMS : des organisations locales et des bases « service de sauvetage en montagne ». Elles sont indépendantes et leurs zones d'opération sont géographiquement limitées. Elles effectuent des

<sup>11</sup> Le Pédibus est un ramassage scolaire pédestre encadré par des bénévoles. (Source: [http://www.mairie-vannes.fr/vie\\_quotidienne/circulation\\_et\\_transport/pedibus/394/index.html](http://www.mairie-vannes.fr/vie_quotidienne/circulation_et_transport/pedibus/394/index.html))

campagnes et actions de sauvetage, de prévention etc., fixées par les règles de l'ASMS et leurs propres règles (voir aussi: <http://www.grzs.si/eng/>).

**Personne de contact** : Président de l'ASMS : Miro Pogačar, [grzs@siol.net](mailto:grzs@siol.net)

**Coûts** : couverts par l'administration de la protection civile et la protection contre les catastrophes, par la fondation pour le financement des organisations slovènes humanitaires et pour les invalides, ainsi que par d'autres sources comme des dons.

**Expérimentation: Faciliter la livraison à domicile de médicaments par la poste pour les personnes à mobilité réduite dans les zones rurales (France)**

Dans les zones rurales, un certain nombre des personnes à mobilité réduite (personnes âgées, handicapées) ne peuvent se rendre à la pharmacie et, à cause de leur situation isolée, la livraison des médicaments n'est pas toujours satisfaisante. Le conseil général du Puy-de-Dôme, conscient du risque de dépeuplement dans les zones rurales, s'engage vivement sur les aspects sociaux dans les stratégies de développement local afin de maintenir les services sociaux sur tout le territoire.

Un partenariat avec le groupe la Poste a été considéré comme pertinent car la livraison de courrier à la population locale est effectuée 6 jours par semaine. Même les régions difficilement accessibles sont desservies par les services de la Poste. De plus, une relation de confiance existe entre les habitants des villages et les facteurs.

L'expérience mise en œuvre consiste en ce que lors de la livraison du courrier, les facteurs fournissent également les médicaments que les pharmaciens ont donnés le même jour pour certains patients (ceci même s'il n'y a pas de courrier pour ces patients). Chaque pharmacien ayant signé l'accord avec la Poste doit payer une somme de 4,20 euro par livraison. Ce coût sera remboursé par le Conseil général du Puy-de-Dôme pendant la durée de l'expérimentation (du 15 novembre 2010 au 31 mai 2011). 76 communes rurales, 10 bureaux de poste et 19 pharmacies sont impliqués dans cette expérimentation.

Le groupe la Poste a pris contact avec l'ordre national des pharmaciens et l'union des pharmaciens pour superviser la livraison à domicile de médicaments. Un contrat a été établi entre chaque pharmacien et la Poste pour que chaque pharmacie sous contrat puisse, lors de l'expérimentation, confier aux facteurs la livraison à domicile de médicaments à leurs clients.

**Personnes de contact:** Brigitte Goyet, [brigitte.goyet@laposte.fr](mailto:brigitte.goyet@laposte.fr) et Rachel Corre, [rachel.corre@cg.63.fr](mailto:rachel.corre@cg.63.fr)

**Coûts d'investissement:** L'expérimentation venant de se terminer, l'analyse des coûts est en cours.

**IFREMMONT – Institut de formation et de recherche en médecine de montagne (France)**

Les personnes résidant ou se rendant occasionnellement dans des régions de montagne (que ce soit pour le travail, le tourisme ou le sport), souffrent de problèmes de santé particuliers, à l'origine d'une médecine spécialisée que l'on appelle communément médecine de montagne. Ces problèmes sont la conséquence directe ou indirecte des modifications atmosphériques et environnementales, qui caractérisent l'altitude et le milieu montagnard et affectent l'organisme. Cette médecine requiert des compétences spécifiques et doit, à ce titre, être considérée comme un véritable champ scientifique de la santé publique. Cette particularité géographique impose certaines contraintes et

parfois certaines inégalités notamment en matière de médecine : que ce soit pour le praticien qui y exerce ou pour ses habitants, l'accès aux soins, à l'expertise médicale, est un enjeu majeur, puisqu'il conditionne en grande partie le maintien des populations et des professionnels de santé dans ces zones enclavées.

IFREMMONT est né d'un projet subventionné par la Région Rhône Alpes et la Communauté Européenne en 2005. Grâce aux efforts de ses membres et de son fondateur, Ifremmont a mis en place les bases d'un outil de travail au service des habitants et des professionnels de la montagne. Avec la volonté de quelques praticiens de terrain, et surtout l'aide de la communauté européenne, la région Rhône Alpes, les collectivités territoriales, ce pôle d'excellence au pays du Mont Blanc s'est rapidement imposé comme un acteur majeur de l'expertise médicale en montagne. Ainsi les médecins et les chercheurs de l'institut ont conduit avec succès plusieurs programmes européens. Ses travaux, notamment ceux du laboratoire de télémédecine, ont été primés en France et en Europe. Ses formations ont obtenu l'agrément et le soutien de l'ONU par le biais de l'UNITAR (United Nation Institute of Training & Research).

**Personne de contact:** Pascal Zellner ([pascal@ifremmont.com](mailto:pascal@ifremmont.com)), <http://www.ifremmont.com/>

### 3.3.5 Besoins quotidiens

#### **Services répondant aux besoins quotidiens, plateforme Internet locale et marketing orienté vers le public cible (Allemagne)**

L'idée du projet est d'établir un service de livraison local d'épicerie et d'autres biens nécessaires aux besoins quotidiens. Avec « *Freiamt bringt's* » et « *Wolfach bringt's* », l'intention est d'améliorer l'accès aux produits de base, de renforcer le réseau local des commerces de détail et des services et de générer de nouvelles façons de distribuer les aliments. Dans chaque cas, 8 à 15 commerces locaux de détail pourraient participer (épiceries et superettes, boulangeries, boucheries, pharmacies et agriculteurs).

Depuis mai 2010 (respectivement octobre 2010) les résidents de Freiamt et Wolfach peuvent commander leurs aliments en ligne sur une plateforme internet ou par téléphone, fax ou catalogue. Le service local de soins infirmiers gériatriques (service de soins à domicile appelé « *Pflegedienst* ») livre une fois par semaine ; il distribue aussi des marchandises de différents fournisseurs. Le montant des frais du service de livraison est de 4 euros.

L'utilisation du service par les habitants est la condition essentielle pour qu'il soit établi de manière durable. Pour que le service de livraison et la plateforme Internet répondent à la demande des habitants, des enquêtes ont été menées. Le public cible pour ce service est tous les résidents locaux, et particulièrement les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et les personnes vivant dans les zones éloignées. Le service de livraison est basé sur une coopération efficace entre plusieurs acteurs locaux. Pendant l'exécution du projet, un réseau d'intervenants locaux et régionaux et du service de livraison a été établi. Les employés des agences locales de « *Freiamt bringt's* » et « *Wolfach bringt's* » sont les personnes de contact pour les commerçants et les clients.

**Personne de contact:** Regionalverband Südlicher Oberrhein (Fabian Torns, [torns@rvso.de](mailto:torns@rvso.de));  
Université technique de Kaiserslautern (Prof. Dr. Gabi Troeger-Weiß, [fg-rur@ru.uni-kl.de](mailto:fg-rur@ru.uni-kl.de))

**Coûts:** environ 450 000 euros pour la mise en œuvre dans les deux municipalités pendant une période de trois ans; co-financé par le « programme Espace Alpin » (INTERREG IV B)

### 3.4 Leçons apprises

Pour ce qui concerne les SIG, une **approche proactive** doit être suivie. Les municipalités, Les acteurs et Les fournisseurs de services doivent constamment être en recherche de solutions innovantes pour mieux fournir les SIG. L'échange d'expériences à travers des réseaux et des contacts peut dans ce contexte être très enrichissante.

Les collectivités traitant des SIG devraient réfléchir à l'adoption d'une approche **intégrée et inter-municipale**. La combinaison de services différents est une solution pour améliorer leur disponibilité. Mais un nouveau centre commercial dans un village peut avoir comme conséquence la fermeture d'un magasin dans un autre village. C'est pourquoi une approche prenant en compte l'équilibre du territoire, à l'échelle de plusieurs municipalités est nécessaire.

En traitant des SIG, un acteur très important est le consommateur ou bénéficiaire. Les SIG doivent être **orientés vers la demande**. Ils doivent répondre à un standard minimum pour toutes les personnes dans un territoire. Ce standard doit être développé et évoluer en fonction de la demande des consommateurs. Aujourd'hui, une simple ligne téléphonique ne peut plus être vue comme un standard suffisant pour les télécommunications. Les installations qui permettent d'utiliser les téléphones portables et l'Internet sont nécessaires. La question est donc de trouver des solutions pour intégrer les consommateurs dans le processus d'élaboration des SIG, ceci pour mieux orienter les services vers leurs besoins.

Une approche orientée vers la demande nécessite des **méthodologies participatives** pour identifier les besoins des consommateurs. Aux niveaux international, national ou régional, les consommateurs sont habituellement représentés par des ONG. Par exemple, au niveau européen, la population des zones de montagne est représentée entre autres par Euromontana, l'association Européenne pour les zones de montagne. De telles organisations devraient être associées à la définition des SIG et au processus de réflexion politique pour garantir une orientation au service des usagés. Au niveau local, l'adoption d'approches participatives peut être organisée plus facilement. Les besoins de l'économie et de la société doivent être évalués par le dialogue avec les acteurs. Cela peut être fait grâce à des **ateliers, des questionnaires, des formulaires en ligne ou d'autres approches participatives**.

La fourniture des SIG dépend aussi des fournisseurs de services. Ceux-ci peuvent être publics ou privés. Lors du développement de nouvelles formes de services, les fournisseurs doivent être associés au travail d'élaboration pour assurer leur adhésion à la formule qui sera proposée et garantir la durabilité des actions.

Une bonne **combinaison de différents services dans des centres de services** peut aider à rendre les services plus accessibles et de meilleure qualité. Cette combinaison ne doit pas nécessairement être restreinte aux SIG mais peut également inclure des services commerciaux comme un office de tourisme ou une épicerie. Dans ce cadre, des **opportunités de formation** pour le personnel doivent être fournies pour leur permettre de répondre aux attentes liées à la fourniture de différents types de services.

**Le potentiel des technologies nouvelles, c'est-à-dire des TIC, peut être utilisé avantageusement.** Les SIG dans les zones isolées sont sous pression. Il est donc primordial que

le potentiel des technologies nouvelles soit étudié et qu'elles soient utilisées dans les montagnes et les zones rurales. Des coopérations avec des instituts de recherche et des soutiens publics pour le transfert technologique et pour l'innovation peuvent apporter une aide. La télémédecine peut par exemple résoudre en partie le problème de la fourniture des services de santé dans les régions rurales. Pourtant, bien que le potentiel des TIC soit énorme, ces outils ne doivent pas être vus comme la solution idéale et unique à tous les problèmes. Les personnes âgées n'ont souvent pas la connaissance de l'usage d'Internet et l'infrastructure adéquate est souvent manquante dans les régions de montagne.

La fourniture des services est souvent plus chère dans les zones de montagne et éloignées que dans les régions de plaine et les agglomérations. Afin de ne pas accroître la charge financière pour les populations de montagne, des solutions doivent être trouvées pour que **les surcoûts soient partagés de manière adéquate.**

Différents services peuvent aussi être combinés en vue d'améliorer la disponibilité de ces services. **Les horaires d'accès** à ces services peuvent ainsi être élargis grâce à de telles combinaisons et en adaptant les horaires aux besoins des utilisateurs. A cet égard, un exemple classique d'erreur est celui des offices de tourisme, fermés le samedi, jour d'arrivée de la plupart des touristes. Les fournisseurs des SIG ne doivent pas faire la même faute mais au contraire adapter leurs horaires aux besoins des usagers. Suivant ce principe, les bureaux de la poste devraient être ouverts aux heures où les clients partent du travail pour rentrer chez eux. Cela veut dire que, dans les villages, les horaires d'ouverture devraient être de 7h à 9h et de 16h à 19h. Ces solutions flexibles peuvent impliquer de nouveaux modèles de coopération ou de nouveaux régimes de contrat avec les employés.

## 4. Les cadres légaux nationaux et communautaires des SIG

### Que changer pour améliorer la situation actuelle?

#### 4.1 Aperçu des cadres légaux dans l'UE et quelques pays communautaires

L'objectif de cette section est de fournir une analyse des cadres légaux relatifs à la télécommunication, aux services postaux, aux transports publics, à la santé et aux besoins quotidiens. L'analyse inclut la législation au niveau communautaire et de quelques pays européens. Sur la base de cette analyse, Euromontana formule des recommandations pour des actions politiques.

##### 4.1.1 Le cadre législatif communautaire

L'entrée en vigueur du traité de Lisbonne le 1er décembre 2009 introduit pour la première fois avec le protocole n° 26 la notion de service d'intérêt général dans le droit primaire de l'UE, alors que le traité précédent de l'UE concernait seulement des services d'intérêt économique général. Ce protocole est cité ci-dessous :

LES HAUTES PARTIES CONTRACTANTES,

SOUHAITANT souligner l'importance des services d'intérêt général,

SONT CONVENUES des dispositions interprétatives ci-après, qui sont annexées au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne:

##### Article 1

Les valeurs communes de l'Union concernant les services d'intérêt économique général au sens de l'article 14 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne comprennent notamment:

- le rôle essentiel et le large pouvoir discrétionnaire des autorités nationales, régionales et locales pour fournir, faire exécuter et organiser les services d'intérêt économique général d'une manière qui réponde autant que possible aux besoins des utilisateurs;
- la diversité des services d'intérêt économique général et les disparités qui peuvent exister au niveau des besoins et des préférences des utilisateurs en raison de situations géographiques, sociales ou culturelles différentes;
- un niveau élevé de qualité, de sécurité et quant au caractère abordable, l'égalité de traitement et la promotion de l'accès universel et des droits des utilisateurs.

##### Article 2

Les dispositions des traités ne portent en aucune manière atteinte à la compétence des États membres pour fournir, faire exécuter et organiser des services non économiques d'intérêt général.

Ce protocole donne un cadre cohérent pour guider l'action de l'UE et servir de référence à tous les niveaux de gouvernance. En clarifiant les principes et en exposant les valeurs communes qui sous-tendent les politiques de l'UE, il confère visibilité, transparence et clarté à l'approche de l'UE en matière de services d'intérêt général.<sup>12</sup>

Particulièrement, il convient de mettre en avant la mention "l'égalité de traitement et la promotion de l'accès universel" issue de l'article 1 du protocole, et d'en tirer sa signification pour les zones de montagne. Une explication peut être tirée de la communication de la Commission européenne sur « les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général : un nouvel engagement européen » :

"L'accès aux services d'intérêt économique général est un droit reconnu dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE. (...) Lorsqu'une règle sectorielle de l'UE est fondée sur la notion de service universel, elle devrait instaurer le droit de chacun d'avoir accès à certains services jugés essentiels et imposer aux prestataires de services l'obligation de proposer des services définis à des conditions spécifiées incluant, entre autres, une couverture territoriale complète et un prix abordable. Le service universel prévoit un ensemble minimal de droits et d'obligations, qui, en général, peut être développé plus avant au niveau national. Il s'agit d'une notion dynamique, qui doit être actualisée régulièrement, secteur par secteur. Comme déjà mentionné plus haut dans le cas des services sociaux, la promotion de l'accès sur tout le territoire de l'UE est essentielle pour favoriser la cohésion territoriale de l'Union. **Les territoires présentant un handicap géographique ou naturel, tels que (...) les zones montagneuses (...), font souvent face à des difficultés en termes d'accès aux services d'intérêt général, du fait de leur éloignement des grands marchés ou des coûts de connexion accrus. Ces facteurs spécifiques doivent être pris en considération.**" (p. 11)

L'article 174 du traité de Lisbonne, déjà cité en introduction de ce document, mérite en outre d'être une fois de plus rappelé. Il souligne que les régions de montagne doivent être spécifiquement considérées afin de réaliser la cohésion économique, sociale et territoriale dans l'UE.

Euromontana soutient ces développements récents et demande aux institutions concernées de prendre en considération la situation spécifique des zones de montagne. Les politiques concernées doivent refléter les spécificités de ces zones.

Par ailleurs, ces évolutions politiques doivent être mises dans le contexte de l'ensemble des discussions sur les SIG, en cours depuis longtemps au sein des institutions de l'UE. Dans le présent document de position, l'intention d'Euromontana n'est pas de rentrer dans le détail de chaque changement politique. Toutefois, les derniers développements méritent d'être présentés. Le tableau ci-dessous présente donc les principales communications publiées par les institutions de l'UE en ce qui concerne les SIG :

---

<sup>12</sup> Commission Européenne 2007 – Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général : un nouvel engagement européen

## Aperçu des avancées réalisées sur les SIG lors des débats et dans la législation de l'UE :

- 10/2001 : Rapport de la Commission européenne au Conseil européen de Laeken sur les services d'intérêt général (COM(2001)598 final)
- 11/2002 : Rapport de la Commission européenne relatif à l'état des travaux concernant les lignes directrices relatives aux aides d'état liées aux services d'intérêt économique général (COM(2002)636 final)
- 05/2003 : **Livre vert** sur les services d'intérêt général (COM(2003)270 final)<sup>13</sup>
- 05/2004 : **Livre blanc** sur les services d'intérêt général (COM(2004)374 final)<sup>13</sup>
- 02/2005 : **Opinion du Comité économique et social européen** sur la communication de la Commission européenne au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au comité des régions sur le livre blanc sur les services d'intérêt général
- 07/2005 : Encadrement communautaire des aides d'état sous forme de compensations de service public (DGCOMP/11/D(2005)179)<sup>13</sup>
- 04/2006 : Communication de la Commission européenne – Mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne : les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne (COM(2006)177 final)
- 11/2007 : Communication de la Commission européenne sur « Les services d'intérêt général, y compris les services sociaux d'intérêt général : un nouvel engagement européen » (COM(2007) 725 final)
- 03/2011 : Réforme des règles de l'UE en matière d'aides d'Etat applicables aux services d'intérêt économique général (COM(2011)146 final)

Il faudrait encore ajouter à cette liste la législation et le débat sur les politiques sectorielles de l'UE. Ce document ne permettant pas de discuter de tous les secteurs, un rapide état des lieux est fourni sur les secteurs des services traités dans ce document dans la partie suivante.

### 4.1.2 Evaluation des conditions des cadres législatifs pour la fourniture des SIG aux niveaux national et européen

#### A/ Services postaux

Depuis le 1er janvier 2011, le marché postal est complètement ouvert dans les pays de l'UE, à l'exception de certains pays, principalement de l'est de l'Europe, qui ont jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013 au plus tard pour procéder à la libéralisation de ce service. Quelques pays comme l'Allemagne (en 2008) et l'Angleterre avaient déjà ouvert leurs marchés postaux. D'autres, comme l'Autriche, la France et l'Italie, ont ouvert leurs marchés début 2011 conformément à l'obligation de l'UE. Ces pays devaient adapter leurs lois ou en élaborer de nouvelles en 2010.

En dehors de l'UE, le Parlement suisse a voté contre une ouverture complète du marché en hiver 2010. Le fournisseur national « La poste suisse » maintient donc un monopole de la distribution des lettres jusqu'à 50 grammes.

---

<sup>13</sup> Visit [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_protection/questionnaire\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_protection/questionnaire_fr.htm)



Le service universel couvre les lettres jusqu'à 2 kg et les colis jusqu'à 20 kg, conformément à la directive européenne. Seule la Suisse a ajouté les services de paiement à l'obligation de services universels. Un fournisseur de service peut être contraint par la loi de fournir le service universel, comme c'est le cas par exemple en France et en Suisse. Dans d'autres pays comme l'Allemagne et l'Autriche le service peut être soumis à un appel d'offres si les fournisseurs n'assurent pas directement le service universel. Si le service universel est déficitaire, la directive européenne prévoit deux options : soit des subventions gouvernementales, soit un fonds de compensation. La plupart des pays ont opté pour un fonds de compensation, qui serait financé par tous les fournisseurs de services. Mais ce système n'a pas encore été mis en pratique.

Les prescriptions pour les bureaux de poste sont très différentes d'un pays à l'autre. La plupart des pays autorisent la possibilité de combiner les services postaux avec d'autres services comme les commerces locaux ou les offices de tourisme. Le service n'est donc pas fourni par le personnel de la poste, mais par des personnes (par exemple les propriétaires de magasins) ayant cependant reçu une formation spécialisée.

La fermeture de bureaux de poste est une grande préoccupation pour les autorités municipales, car elle affecte l'attractivité et la fonctionnalité des villages. Les bureaux de poste sont souvent perçus comme un symbole des SIG et sont un point de contact social. Mais c'est seulement en Autriche et en Suisse que la législation nationale accorde un rôle particulier aux municipalités dans le processus de restructuration.<sup>14</sup>

### **Appréciation qualitative de la situation des services postaux**

**Slovénie** : la poste slovène *Pošta Slovenije* (PS) est détenue à 100% par l'Etat et a été établie à partir de l'ancienne compagnie des PTT (postes et télécom) le 1<sup>er</sup> janvier 1995. 10 centres principaux existent dans le pays qui compte par ailleurs 556 bureaux de poste. La couverture du pays par le réseau postal est satisfaisante bien qu'il existe des différences selon les zones (notamment en ce qui concerne les services électroniques et les services bancaires dans les zones rurales).

En **Suisse**, les services postaux sont bien assurés dans tout le pays. Le réseau des bureaux de poste est en cours de réforme avec la transformation de bureaux de poste traditionnels gérés par La Poste en agences. Des fermetures définitives ont pu être évitées grâce à des mesures législatives et à un dialogue entre La Poste et les municipalités, les cantons et les acteurs locaux. Le seul service qui ne fonctionne pas de manière satisfaisante dans les zones rurales est le service express (qui ne fait pas partie de l'obligation de services universels).

En **Norvège**, tout le pays est bien desservi par les services postaux. Le réseau postal a été réformé et dans la plupart du pays, les bureaux de poste traditionnels ont été remplacés par des guichets dans des magasins. La distribution du courrier est encore assurée y compris dans les régions rurales. La fin du monopole sur les services postaux a cependant entraîné une

---

<sup>14</sup> Un aperçu des cadres législatifs des différents secteurs de services traités dans ce document est fourni en annexe 2.

fragmentation des tâches, ce qui peut constituer une menace sur l'offre.

Au **Royaume-Uni**, les inquiétudes suivantes ont été soulevées dans des études récentes concernant les services postaux :

- Mouvements pour réduire la collecte et la livraison du courrier actuellement au minimum journalier ;
- Livraison du courrier cinq jours par semaine au lieu de six ;
- Prix plus élevés pour la livraison du courrier dans les zones éloignées d'Ecosse continentale et des îles ;
- Autres opérateurs accédant aux services de Royal Mail USO pour terminer les livraisons aux clients (sur les derniers kilomètres) ;
- Opérateurs agréés fournissant des services préférentiels pour les lieux avec de gros volumes de courrier, au détriment des zones éloignées et faiblement peuplées du Royaume-Uni, réduisant ainsi les marges opérationnelles de la Royal Mail.

## **B/ Télécommunications**

Dans l'UE, les services de télécommunications sont complètement libéralisés. L'obligation liée aux services universels concerne surtout l'accès aux installations de téléphonie fixe. L'Autriche a ajouté à cela « l'accès fonctionnel à l'internet », sans toutefois fournir de signification. La Suisse a également ajouté l'accès au haut débit aux services universels et précise que cela signifie que la capacité de téléchargement doit être au minimum 600 kB/s. Swisscom, propriétaire de la concession des services universels, doit fournir ces services dans tout le pays et pour chaque ménage.

La technologie à utiliser n'est pas prescrite et ce point est très important. En effet, les fibres optiques offrent une grande largeur de bande passante couvrant de longues distances. Par contre équiper toutes les maisons sous cette technologie (réseau FTTH, *fiber to the home*) revient très cher. Pour cette raison, d'autres technologies comme le LTE (*long term evolution*) ou les communications par satellite peuvent être plus appropriées, en particulière dans les zones rurales reculées.

Tous les pays ont prévu l'instauration d'un fond de compensation au cas où la fourniture des services universels serait en déficit. Ce fonds serait alimenté par tous les fournisseurs de services. Jusqu'à présent cependant, aucun pays n'a mis en pratique ce fonds. Par ailleurs, le fonds de compensation ne serait pas approprié pour financer le déploiement des plus grandes largeurs de bande.

Les autorités réglementaires <sup>15</sup> sont indépendantes des gouvernements et des fournisseurs de

---

<sup>15</sup> Une définition de l'autorité réglementaire sectorielle figure dans la décision 2002/627/CE de la Commission du 29 juillet 2002 instituant le groupe des régulateurs européens dans le domaine des réseaux et services de communications, JO L 200 du 30.07.2002, p. 38 : « Aux fins de la présente décision, on entend par : 'autorité réglementaire nationale concernée', l'autorité publique établie dans chaque État membre pour superviser l'interprétation et la mise en œuvre journalières des dispositions des directives relatives aux réseaux et aux services de communications électroniques, telle qu'elle est définie dans la directive 'cadre' »

services. Dans certains cas, elles peuvent faire définir des réglementations *ex ante*. Le rôle que les autorités réglementaires jouent dans les réseaux d'infrastructures est très important. Les propriétaires des infrastructures ont besoin de cadres clairs. Une réglementation erratique ou peu claire aboutit à une incertitude sur les retours possibles sur investissements et en conséquence à une volonté réduite d'investir dans les infrastructures. Partant, de mauvaises réglementations peuvent perturber le déploiement des infrastructures et la fourniture des services. Ceci a eu lieu dans le cas du déploiement de la fibre optique aux Etats-Unis où la réglementation a dû être changée lorsqu'on a constaté qu'elle était trop prohibitive pour les investissements. Dans la plupart des cas, ces problèmes concernent les zones rurales, les régions urbaines étant généralement plus attractives pour le marché.

L'UE soutient fortement le haut débit. Cette politique ne se fait cependant pas à travers la réglementation sur les télécommunications mais au travers des politiques de cohésion et de développement rural. Grâce à l'agenda numérique (COM(2010) 245), l'UE veut garantir l'accès au haut débit à 100% de la population avant 2013. En 2020, toutes les ménages devraient avoir accès à un débit de 30 MB/s et 50% des ménages devraient bénéficier de 100 MB/s. L'UE ne précise par contre pas quelle technologie devrait être utilisée pour cela (neutralité vis-à-vis de la technologie). Il est demandé aux états membres d'établir des stratégies pour le haut débit. Des financements devraient être fournis par la politique de cohésion et de développement rural.

Les principaux objectifs pour les stratégies pour le haut-débit sont présentées dans le tableau en annexe 3.

Enfin, l'étude réalisée par ORAT (ESPON) et publiée en avril 2011 donne par ailleurs une idée du développement de l'internet dans différents types de territoires. Les deux graphiques suivants tirés de la publication montrent clairement les contrastes existant entre zones urbaines et zones rurales et, au sein des montagnes, entre les différents types de montagne selon leur niveau d'isolement.

Figure 3 IP addresses in different types of urban-rural regions

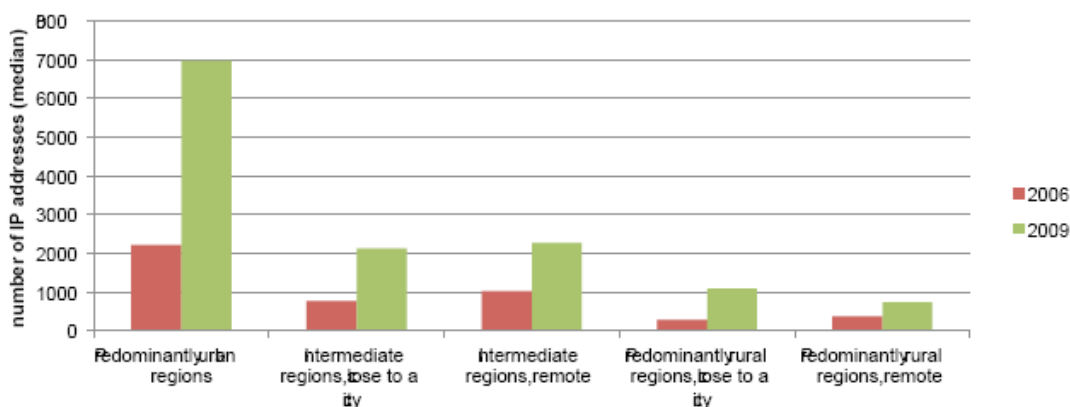
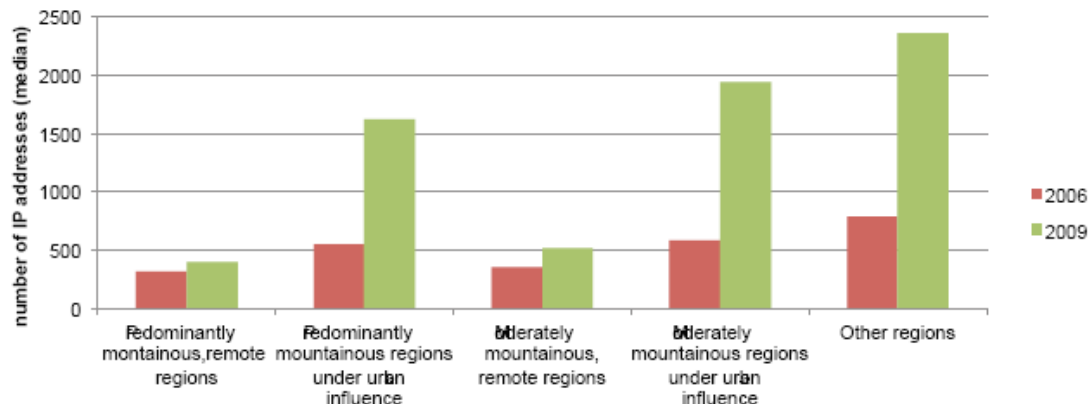


Figure 5 IP addresses in different types of mountainous regions



### Evaluation qualitative de la situation des services de télécommunication

Les services universels de téléphonie fixe sont bien fournis dans tous les pays d'Europe. Le grand défi qui se pose cependant pour le futur, et qui touche plus spécialement les zones rurales, concerne l'accès à la bande passante Internet. Les données ci-dessous proviennent du rapport de la Commission européenne sur la compétitivité digitale en Europe.

**Autriche** : la pénétration du réseau Internet fixe est en lente augmentation, le pays étant encore en dessous de la moyenne européenne. Ce retard est en partie compensé par le développement de l'Internet mobile, surtout grâce aux ordinateurs portables. 94% de la population bénéficie de la couverture par DSL, mais ce chiffre tombe à 83% pour la population rurale.

**France** : France Télécom a commencé à équiper les grandes villes en fibre optique (FTTH). Tout le pays est par contre déjà couvert par le réseau DSL. Des connections sans fil à haut débit sont envisagées comme alternative à la fibre optique pour les zones rurales.

**Allemagne** : Deutsche Telecom est en train d'établir des réseaux FTTH et VDSL, principalement dans les zones urbaines. La stratégie nationale de réseau Internet vise à fournir un accès à haut débit (small broadband) à tous les foyers d'ici fin 2010 et à un accès d'au moins 50MB/s à 75% des foyers d'ici 2014. Dans les zones rurales, les technologies mobiles doivent aider à combler le fossé digital. Des projets régionaux peuvent être soutenus à hauteur de 200 000 euros par projet (budget total disponible : 150 millions d'euros). Le but que tous les ménages aient un accès à l'Internet haut-débit d'ici fin 2010 n'a pas été atteint ([www.breitbandatlas.de](http://www.breitbandatlas.de)). La couverture par DSL était de 97% en 2009, avec pour 85% des lignes une capacité supérieure à 2 MB/s.

**Italie** : bien que 96% de la population soit couverte par le réseau DSL, seulement 84% de la population rurale en bénéficie. La pénétration du réseau à haut-débit est inférieure en Italie à la moyenne européenne. En 2009, la tendance haussière de la pénétration du haut-débit a connu un ralentissement. Seulement 53% des foyers italiens ont une connexion Internet, dont une

connexion à haut-débit pour 74% d'entre eux. Pour les entreprises, la situation est meilleure avec un taux de pénétration de 84%, soit au dessus de la moyenne européenne (83%). En ce qui concerne le réseau sans fil, les performances de l'Italie se situent dans la moyenne européenne. L'Italie a par contre un marché du mobile très bien établi, avec des développements encourageants pour le haut-débit mobile.

**Slovénie** : la couverture par le réseau DSL bénéficie à 93% de la population totale, mais à seulement 85% de la population rurale. Seule une minorité des abonnés à Internet ont par contre des débits supérieurs à 2 Mb/s.

**Suisse** : 98% des foyers sont en théorie couverts par le réseau ADSL-Standard (600 kb/s). Le déploiement de la fibre optique débute dans les zones urbaines. Il devrait falloir jusqu'à 15 années pour équiper les zones rurales de la même manière. Des discussions sont de ce fait en cours au niveau politique pour trouver des solutions pour accélérer le processus.

**Angleterre** : La couverture par le réseau DSL est de 100%. British Telecom détient une part relativement faible du réseau, avec seulement 25%. Ceci montre que la concurrence est élevée entre les fournisseurs de service, ce qui devrait accélérer le déploiement. Virgin Media équipe environ 50% des foyers avec CATV, qui peut être amélioré selon le standard DOCSIS 3.0 pour permettre des connections plus rapides.

**Norvège** : 99.9% des foyers bénéficient d'une couverture à haut-débit (640 kbits/s minimum). La plupart d'entre eux sont couverts par l'ADSL ou la fibre optique, mais des infrastructures de haut-débit sans fil sont utilisées pour les zones les plus isolées.

### **C/ Services de transports publics**

L'UE et ses Etats membres n'ont pas de cadre juridique spécifique pour les SIG dans le secteur du transport public. En Suisse, la loi fédérale sur les chemins de fer indique que toutes les municipalités d'au moins 100 habitants doivent être desservies par les transports publics (bus, téléphérique ou de chemin de fer). C'est une des raisons qui a conduit au réseau très dense de transports publics en Suisse.

Dans la plupart des pays, les transports publics sont sous la responsabilité des collectivités régionales et locales. Des appels d'offre sont lancés pour la desserte des lignes, qui sont ensuite éventuellement aussi financées par les collectivités. Cela permet l'introduction d'un certain degré de libéralisation des services de transports régionaux et locaux.

La séparation réglementaire entre l'infrastructure et la fourniture des services peut avoir des impacts sur la qualité des transports publics. Le cas de l'Angleterre est ainsi bien connu, où une séparation complète a conduit à la dégradation des infrastructures. L'UE demande aux Etats membres de se doter d'autorités de régulation indépendantes, mais cela n'a pas été appliqué dans certains pays.

**France** : les transports publics aux niveaux régional et local sont presque exclusivement des

transports scolaires, ainsi que, dans une certaine mesure, des transports pour les navetteurs. Le niveau de qualité est assez bas et rend l'offre peu attrayante. Les horaires sont conçus pour les élèves et les navetteurs et ne sont donc pas adaptés aux besoins d'autres usagers.

**Italie:** les transports publics sont planifiés au niveau régional. Cela entraîne des problèmes pour la circulation interrégionale, et un manque de coordination. Dans les cas extrêmes, des incohérences sont constatées entre les modes de transport choisis, une région optant pour le trafic ferroviaire alors qu'une autre choisit le transport par car pour une même ligne.

**Slovénie :** seuls 24% des trajets sont effectués par transport public, et ce pourcentage est en baisse. Les transports publics sont particulièrement utilisés pour le transport scolaire, gratuit pour les utilisateurs (selon des lignes spécifiques qui ne sont pas empruntées par les autres usagers). Les services de ramassage scolaire sont des services locaux d'intérêt général fournis par les municipalités et fonctionnent de manière très effective. Ils sont régis par l'article 56 de la loi sur l'école primaire et obligent à la mise en place de ramassage scolaire pour tout élève vivant à plus de 4 km de l'école, pour les élèves dont le parcours n'est pas sûr et pour les élèves en première année d'école.

**Suisse :** les transports publics sont très bons, y compris dans les zones rurales. Cependant, des restrictions budgétaires menacent constamment l'organisation de ces services, bien que des restrictions trop importantes aient été évitées jusqu'à maintenant.

**Norvège :** les transports publics sont généralement bons dans les zones de montagne, en dépit d'un peuplement très dispersé et à faible densité. Cet état de fait est toutefois sous la constante menace de restrictions budgétaires.

**Royaume-Uni :** les inquiétudes principales dans ce domaine concernent la diminution des services de transports et l'augmentation de leurs coûts.

#### **D/ Services de santé (médecins, hôpitaux, pharmacies)**

La fourniture des services de santé est habituellement (ou en tout cas dans les cas qui nous ont été décrits) du ressort des niveaux régional et local.

**Slovénie :** les hôpitaux régionaux et les services ambulants couvrent bien tout le pays, qui souffre par contre d'un manque général de personnel médical. Davantage de pharmacies sont aussi nécessaires, en particulier dans les zones rurales.

**Suisse :** la Suisse compte trop peu d'hôpitaux et la coordination est mauvaise. Cela entraîne des coûts excessifs dans le secteur de la santé. Les zones rurales voient en outre le nombre de médecins diminuer de manière rapide. Des pharmacies sont présentes sur tout le territoire et dans les cantons où les pharmacies sont plus rares, les médecins ont le droit de délivrer des médicaments.

**Norvège** : il y a environ 80 hôpitaux en Norvège, y compris dans les zones rurales, dépendant de quatre autorités régionales de la santé. En 2009, une réforme du secteur de la santé, nommée « réforme de coordination » a été adoptée. Elle permet de faire le lien entre les réformes majeures pour améliorer la situation des patients, du personnel soignant, des collectivités locales, des hôpitaux et de la santé régionale. Les municipalités se voient attribuer une plus large responsabilité envers les patients, mais peuvent coopérer sur différents sujets et établir des centres médicaux ruraux/locaux, des services mobiles, etc.

### **E/ Besoins quotidiens**

La fourniture des services pour les besoins quotidiens (commerces, boulangeries, etc.) est rarement régulée. C'est le marché qui les développe. La fermeture de commerces dans les zones rurales conduit souvent les habitants et les collectivités locales à réagir. Des solutions peuvent ainsi être mises en œuvre pour rouvrir les commerces. On oublie souvent cependant que les consommateurs guident la rentabilité des magasins par leur comportement. En achetant leurs produits dans les supermarchés de la ville à côté, les consommateurs contribuent automatiquement à la baisse de rentabilité des petits commerces dans les villages. Des solutions doivent donc aussi être recherchées pour modifier les comportements et attitudes.

**Slovénie** : les petits magasins indépendants ferment dans les zones rurales et les magasins franchisés sous les enseignes des trois plus grandes enseignes du pays sont maintenant prédominantes.

**Suisse** : de nombreux commerces de proximité ferment dans les villages isolés. Les magasins se concentrent dans les bourgs principaux et dans les centres touristiques. La coordination inter-municipale est complètement absente.

**Norvège** : le commerce de proximité ferme dans les zones rurales en dépit des soutiens financiers de l'Etat. Un grand nombre de magasins se sont tout de même maintenus car ils ont été transformés en magasins multifonctionnels assurant de nombreux services (bancaires, postaux, pharmacie, bibliothèque, communication vidéo avec les municipalités...).

**Royaume-Uni** : la fermeture des magasins de détail ruraux, y compris des stations essences et la baisse du niveau des services de livraison en termes d'offre et d'accessibilité est un problème des plus inquiétants pour les collectivités locales et le Gouvernement. Des initiatives ont été entreprises et sont en cours pour explorer différents modèles de fourniture de services pour maintenir l'accès à ces services dans les communautés rurales.

## 4.2 Développement attendu du cadre législative communautaire

A travers la communication sur la réforme du marché intérieur (COM(2010)608), la commission européenne a annoncé un nouvel paquet sur les SIG. Le contenu exact n'est pas encore connu. Le paquet devrait être communiqué en mi-2011. Dans la même communication, la commission a annoncé qu'elle est disposée à changer les règles concernant les aides d'état, en particulière le cas d'Altmark<sup>16</sup>. Ceci devrait beaucoup faciliter les modèles de coopération concernant la fourniture des SIG.

La commission européenne proposera bientôt un nouveau paquet sur la réforme du secteur de ferroviaire. Il n'est pas attendu que les SIG seront inclus dans ce paquet.

Le marché postal a été ouvert récemment. Il semble trop tôt pour d'autres réformes.

Le secteur des télécommunications se développe constamment. En 2008, après une consultation publique, il était décidé de ne pas inclure les services de haut débit dans la fourniture des SIG. Comme le déploiement de haut débit se passe très vite, cette attitude pourrait changer dans le futur.

---

<sup>16</sup> En juillet 2005, la commission adoptait le paquet d'Altmark ('Altmark' se réfère à une entreprise de bus allemande qui était apporté des aides d'état), une [Decision](#) de la Commission (base sur l'article 86(3) du traité de CE) qui spécifie les conditions sur lesquelles des compensations pour une entreprise qui fournit des services publics est compatible avec les aides d'état.



### 4.3 Demandes politiques d'Euromontana

Les SIG sont un thème important pour Euromontana. Euromontana demande les actions politiques suivantes :

**Garantir aux SIG une place prépondérante dans la législation** : les SIG sont la base des activités sociales et économiques. Leur rôle clé doit être pris en considération et traduit dans les cadres légaux aux niveaux appropriés, ceci partout où cela n'a pas encore été fait. L'UE a fait un premier pas dans ce sens avec le protocole 26 du traité de Lisbonne. En France, les services publics sont mentionnés dans la constitution. Dans l'exemple de la Suisse, des discussions sont en cours à propos de l'introduction d'un article sur les SIG dans la constitution. Ce n'est malheureusement pas le cas pour beaucoup d'autres pays.

**Les politiques sectorielles doivent accorder une attention particulière aux SIG** : au niveau européen, les directives sur les services postaux et sur la télécommunication contiennent quelques indicateurs de services universels. Celles-ci peuvent être vues comme des standards minimums. Les Etats membres devraient être libres d'ajouter des standards supplémentaires applicables sur leurs propres territoires. Dans le domaine des transports publics, ni l'UE ni les Etats membres ne prévoient la fourniture des SIG. Par contre, la Suisse a des prescriptions légales sur ce point : chaque village de 100 habitants ou plus doit être desservi par les transports publics. L'UE et les Etats membres devraient prévoir de telles mesures en prenant aussi en compte les objectifs concernant la croissance verte de la stratégie de l'UE 2020.

**Caractère évolutif des SIG et de la législation** : les technologies et les besoins des usagers évoluent au fil du temps. Les cadres légaux doivent constamment être adaptés à ces changements. Des rapports périodiques devraient donner un aperçu de la situation actuelle et les tendances/besoins ultérieurs ; ils devraient aussi comprendre une évaluation des disparités territoriales. Ils devraient fonctionner comme base pour l'adaptation des cadres légaux.

Un **cadre législatif** doit être mis en place qui spécifie : a) quels services doivent être fournis et b) quels standards minimums doivent être respectés pour leur fourniture. Cependant, il ne devrait pas être précisé qui serait responsable pour la fourniture d'un certain service. Cela doit être analysé au « cas par cas » afin de permettre des solutions innovantes et flexibles adaptées aux situations spécifiques rencontrées en montagne. Enfin, des schémas de financement public devraient être développés afin de garantir la fourniture de ces services.

Les TIC sont des outils puissants afin de combler les distances géographiques. Les zones de montagne et rurales, souvent handicapées par leur isolement, devraient être les premières à bénéficier des infrastructures pour le haut débit, actuellement à la pointe du développement technologique. L'initiative de l'UE sur le haut débit, l'agenda digital européen et les initiatives nationales sur le haut débit sont bienvenus dans ce contexte. Mais généralement, les nouvelles technologies sont d'abord déployées dans les agglomérations. Du point de vue de l'accessibilité et la cohésion territoriale, cet habitude mériterait d'être bouleversée. **Les nouvelles TIC devraient d'abord être mises en place en montagne et en zones rurales afin d'améliorer leur accessibilité et leur potentiel de développement.** Le déploiement du haut débit devrait être indépendant des technologies. Dans les régions éloignées, la fibre optique peut ainsi être une solution trop chère. Des technologies non-terrestres comme le WiMAX, le LTE ou les

communications par satellite sont alors des solutions plus rentables. Les initiatives pour le haut débit et les cadres législatifs devraient prendre en compte cet aspect de la neutralité technologique.

**Evaluation des impacts territoriaux :** Les nouvelles législations sur les SIG ou leurs changements ont un impact territorial. L'ouverture du marché postal a ainsi un impact direct sur la fourniture des services postaux. Pour cette raison, une évaluation de l'impact territorial doit être faite avant chaque décision, qui prenne en compte les spécificités des régions de montagne et rurales.

Le **cadre réglementaire** doit être organisé pour créer un maximum de transparence. Des autorités de régulation indépendantes doivent pour cette raison être installées. Ces autorités doivent avoir comme tâche principale de vérifier si le service universel est fourni, comme prévu par la législation. En outre, comme cela a pu être constaté dans les cas des Etats-Unis et de l'Allemagne avec les réseaux de fibre optique, la régulation *ex ante* sur les infrastructures peut parfois être inhibitrice. Dans les deux cas, une précédente régulation établie *ex ante* a dû être abandonnée en faveur d'une régulation *ex post*. En effet, avec le système de régulation *ex ante*, les propriétaires des infrastructures craignaient de devoir autoriser l'accès à leur réseau à d'autres fournisseurs de services sans avoir pu bénéficier du retour sur l'investissement des infrastructures. C'est pourquoi avec un régime *ex ante*, les incitations en faveur de constructions nouvelles peuvent être trop basses. Cet effet peut être très marqué dans les zones rurales et de montagne où la compétition est plus limitée.

**Les règles relatives aux aides d'Etat doivent être modifiées afin de permettre des solutions innovantes pour la fourniture des SIG.** Actuellement, les aides d'Etat sont parfois trop prohibitives et interdisent l'adoption de solutions innovantes, par exemple concernant les partenariats entre fournisseurs privés et publics des SIG.

**Assurer des financements de long terme pour les SIG :** les SIG dépendant d'infrastructures comme les trains, les hôpitaux, etc. requièrent des contributions financières importantes. Ces financements doivent être fournis sur le long-terme et ne devraient pas être soumis à des restrictions budgétaires de court terme. Les coûts plus élevés de la fourniture des services en montagne devraient être partagés afin de ne pas accabler seulement la population rurale.

**Soutien aux actions innovantes :** la combinaison des services ou l'introduction de nouvelles technologies peut aboutir à l'amélioration de la fourniture des SIG. De telles actions innovantes ont besoin de soutien financier qui pourrait être apporté au travers de politiques sectorielles, ou, à cause de leur impact territorial, par la politique de cohésion.

**Définir le bon cadre pour l'aménagement du territoire :** l'aménagement du territoire a pour but l'organisation du territoire. Une bonne politique d'aménagement du territoire peut contribuer à favoriser les SIG. Des activités économiques décentralisées aideront par exemple à maintenir une demande pour les services. La coordination inter-municipale peut aider à enrayer le phénomène de la construction de nouveaux centres commerciaux accélérant la fermeture des commerces de proximité dans les villages.

Un **point de vue territorial et intégré des SIG** (et non pas l'addition des politiques et visions sectorielles) est nécessaire, en focalisant sur la distribution territoriale des services dans une région. Les autorités responsables de l'aménagement du territoire devraient être en charge de cette question.

**Analyse de la situation de l'offre** : des standards pour la fourniture des SIG devraient être définis et évalués régulièrement, sur la base d'un système de contrôle au niveau local.

Quand la responsabilité des SIG est déléguée au niveau régional comme par exemple dans le secteur du transport public, une **coopération très forte avec les autres entités territoriales doit être réalisée** afin d'éviter que des normes différentes soient pratiquées et qu'il y ait des ruptures dans le réseau.

Les régions et municipalités sont les entités territoriales les plus directement concernées par les impacts des politiques des SIG. Pour cette raison, elles doivent adopter des **stratégies proactives**. Cela signifie développer des approches nouvelles et innovantes pour fournir ces services. Les nouvelles technologies doivent être utilisées le mieux possible. Les synergies possibles entre les différents réseaux doivent être étudiées. La coopération inter-municipale pour la fourniture des services et offres multifonctionnelles devraient être renforcées. Le service doit par ailleurs être orienté vers la demande et des actions doivent être envisagées aussi du côté de la demande par les usagers (par exemple, promouvoir l'utilisation de transport public). Trop souvent, les autorités municipales n'ont pas le temps ou le savoir nécessaire pour l'élaboration de nouvelles stratégies. Un certain nombre de services de **coaching** et de conseil serait donc nécessaire. Cela pourrait être financé par exemple à travers la politique de cohésion ou la politique de développement rural. La même chose peut s'appliquer pour le développement de projets locaux pour améliorer l'offre.

Le **travail bénévole** est toujours un facteur important pour les services publics et le restera ; cela pourrait devenir encore plus important dans les petits villages, si les services actuellement fournis par le marché ou les autorités publiques viennent à disparaître. Pour cette raison il faut réfléchir à la façon de soutenir les bénévoles et de les compenser pour le travail effectué. *Coaching*, réseaux des bénévoles, reconnaissance, réductions d'impôts pour les individus travaillant comme bénévoles... Nombre de pistes restent à explorer.

## **Recommandations par secteur :**

### **Services postaux :**

1. Introduire des prescriptions dans les législations nationales concernant les bureaux de poste. Un niveau minimum pour l'accès aux services postaux devrait être fixé par la loi, incluant des indicateurs pour réglementer la distance maximale à un point d'accès au service. Une réglementation prenant uniquement en considération la population d'une région pour déterminer le nombre de points d'accès au service n'est pas satisfaisante pour les zones de montagne. Les boîtes-aux-lettres, qui seront aussi une problématique à

l'avenir, devraient aussi être mentionnées. L'organisation d'un dialogue avec les municipalités et/ ou les régions concernées par la possible fermeture d'un bureau de poste devra être incluse dans les législations nationales.

2. Evaluation de la possibilité d'exempter les fournisseurs de services universels de TVA.
3. Améliorer les utilisations multifonctionnelles : faciliter l'installation de points d'accès aux services postaux dans les commerces, les bureaux municipaux, les points multi-services etc., et évaluer quelles obstacles pourraient se dresser.

#### **Telecommunications :**

1. Promouvoir le besoin d'investir en priorité dans les zones rurales.
2. Intégrer l'accès à l'Internet haut débit dans la définition des SIG au niveau national.
3. Augmenter le pouvoir des autorités réglementaires, en particulier en ce qui concerne la possibilité d'imposer des obligations relatives aux SIG.
4. Eviter les régulations *ex-ante* afin de ne pas limiter les investissements dans les infrastructures.

#### **Transports publics :**

1. Intégrer les SIG dans les directives de transports publics de l'UE.
2. Fixer des standards minimum au niveau national pour les transports publics.
3. Mettre en place des horaires séquencés.
4. Coordonner le processus d'appel d'offres des régions et des municipalités au niveau supérieur pour éviter les frictions.
5. Clarifier le rôle des autorités de régulation.
6. Promouvoir des modèles de transports flexibles et orientés vers la demande, éliminer les obstacles dus aux législations et aux assurances pour ces modèles.

#### **Services de santé :**

1. Développer un concept pour la fourniture des services de santé au niveau approprié, qui devrait inclure la fourniture des services par les médecins et par les hôpitaux.
2. Soutenir la formation dans le secteur de santé afin de permettre un afflux constant de médecins prêts à travailler dans les zones de montagne et rurales.
3. Intégrer la dimension territoriale dans le régime de compensations financières du secteur de la santé, en particulier afin de soutenir les médecins et les hôpitaux dans les régions éloignées.
4. Encourager l'e-santé et la fourniture des médicaments basée sur les TIC ou sur l'envoi par courrier.

#### **Besoins quotidiens**

*Nota bene* : comme la fourniture des réponses aux besoins quotidiens n'est pas régulée, aucune recommandation politique n'a été formulée.



## Annexe 1:

Euromontana travaille sur le thème des services d'intérêt général depuis presque 10 ans. Cette expérience a permis d'assembler un répertoire intéressant de bonnes pratiques. Comme il n'était pas possible de toutes les présenter dans le document de position, cette annexe fournit des informations permettant d'accéder à des sources complémentaires de bonnes pratiques.

- Pour le développement du document de position, un appel à bonnes pratiques a été lancé parmi les membres d'Euromontana. Vous trouverez sur le [site d'Euromontana](#) un document présentant davantage de pratiques dans la région de Rhône-Alpes (France). Un autre exemple intéressant est présenté sur le site [www.pointsmultiservices.com](http://www.pointsmultiservices.com) (France).
- De 2004 à 2007, Euromontana a été partenaire dans le projet Interreg IIIC « *Euromountains.net – Networking of European mountain regions in order to promote sustainable territorial development* » (mise en réseau des régions de montagne européennes pour la promotion du développement territorial durable). Parmi les thèmes à l'étude se trouvait celui des services, sous l'intitulé « *Sustainable territorial development and improvement of services in mountain areas* » (développement territorial durable et amélioration des services en zone de montagne). Le rapport final de ce thème (qui comprend plusieurs bonnes pratiques) peut être téléchargé à partir du site internet d'[Euromontana](#).
- En 2006, Euromontana a travaillé sur une étude pour le ministère français de l'Agriculture et de la Pêche « Echanges européens d'expériences sur des démarches de développement des territoires de montagne concernant les services d'intérêt général ». Cette étude peut être téléchargée à partir du site d'[Euromontana](#).
- Deux projets importants en lien avec les services d'intérêt général en zone de montagne sont en cours ou ont été terminés récemment. Il est vivement recommandé de consulter leurs sites internet :
  - o ACCESS - améliorer l'accessibilité des services d'intérêt général – trouver de nouvelles formes d'organisation en régions de montagne rurales (<http://www.access-alpinespace.eu/> )
    - Plusieurs projets pilotes ont été développés au cours du projet et sont présentés [ici](#) (en anglais).
  - o IMMODI - *implementing digital development in mountain areas* – mettre en œuvre le développement numérique en zones de montagnes ( <http://www.interreg-immodi.net/> )
    - Plusieurs bonnes pratiques ont été rassemblées et sont accessibles [ici](#).

## Annexe 2 :

### Aperçu des cadres législatifs des différents secteurs de services dans des pays européens de montagne.

#### 1. Services postaux:

Pays	Obligation de services universels	mécanisme financier	Prescriptions pour les bureaux de poste	Autorité de régulation	Influence des municipalités	Base législative
UE	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg	Les Etats membres peuvent choisir entre des subventions ou un fonds de compensations	Pas de prescription.	Doit être complètement indépendante des ministères et des fournisseurs de service	Pas de prescription.	Directive 2008/6/EC
Autriche	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg	Fonds de compensation si le service universel est déficitaire	Min. 1650 bureaux de poste dans tout le pays. Accessible à moins de 2000m pour 90% des habitants des villes de plus de 10000 habitants et à moins de 10000m dans les autres zones. Boîtes aux lettres accessibles dans un rayon de 1000m dans les zones urbanisées	<i>Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH Post-Control-Commission.</i> Bureau de conseil des bureaux de poste composé des représentants des municipalités et des villes..	En cas de fermeture d'un bureau de poste, une solution négociée doit être trouvée avec les municipalités concernées	Loi postale 2010

France	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg Livraison tous les jours ouvrables. La Poste a l'obligation législative de fournir de le service pendant 15 ans.	Fonds de compensation si le service universel est déficitaire	Réseau de points d'accès (actuellement 17000). Accès à moins de 10km pour 95% de la population. Au moins un accès par localité de plus de 10000hab.	Autorité indépendante	Aucune	Codes des Postes et des Communications, révisé en 2010
Allemagne	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg Livraison au moins une fois par jour les jours ouvrables. Les fournisseurs reçoivent une license. Le service universel peut être soumis à appel d'offre si le service rendu n'est pas satisfaisant	Fonds de compensation si le service universel est déficitaire	Min. 12000 bureaux et agences sur tout le pays. En zone rurale, un accès pour 80km <sup>2</sup> . Boîtes aux lettres accessibles à max 1km dans les zones urbanisées	<i>Bundesnetzagentur</i> (pour tous les services).	Aucune	Loi postale 1997
Italie	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg	Fonds de compensation si le service universel est déficitaire	Bureaux de poste accessibles à moins de 3 / 5 / 6km pour 75 / 92,5 / 97,5% de la population. Bureaux de postes dans au moins 96% des municipalités. Doivent être ouverts au moins 18h par semaine réparties sur 3 jours.	Pas d'agence spéciale. Le ministère de la communication est l'autorité de régulation (contradiction avec la législation européenne)	Aucune	Directive 2008/6/CE appliquée directement. Directive de 2003 en application de la directive UE
Slovénie	Lettres jusqu'à 2 kg et colis jusqu'à 20 kg . Delivery of mail at least 5 days a week.	Fonds de compensation si le service universel est déficitaire	Obligation pour les bureaux de poste sur tout le territoire.	Autorité de régulation forte. Peut influencer le processus législatif.		



Suisse	La Poste suisse est obligée par la loi de délivrer lettres, colis et journaux au moins 5 jours par semaine, ainsi que des services de paiement. La poste suisse détient le monopole du marché pour les lettres jusqu'à 50 g.	Monopole	Les agences et bureaux de poste doivent couvrir tout le pays et être accessibles à 90% de la population en moins de 20 minutes à pied ou par transport public. Chaque municipalité doit compter au minimum une boîte aux lettres.	PostCom. Régulation ex post.	Doivent être contactés avant toute fermeture de bureau de poste. Peuvent contacter PostCom en cas de désaccord.	Loi postale 2010 (entrée en vigueur en 2011)
Norvège	La poste norvégienne doit distribuer le courrier 6 jours par semaine dans tout le pays et fournir de la même façon des services de paiement et autres services. En sus, il y a aussi un postier dans les villages.	Monopole pour la poste norvégienne pour la distribution des lettres de moins de 50g.	Bureaux de poste ou points postes dans les magasins couvrent tout le pays avec 1434 points et bureaux postaux en 2010, pour 20000 employés.	Norway Post AS est organisée comme société à responsabilité limitée avec la région nordique comme marché local.	Les municipalités ont un corps chargé de commenter mais n'ont en réalité qu'une influence très limitée sur les décisions.	La poste norvégienne a une licence pour les bureaux de poste pour la période 2007-2010.

Royaume-Uni	Actuellement, livraison par le groupe Royal Mail Ltd qui dispose d'une licence pour opérer sur tout le territoire britannique sur la base que le service comprenne la collecte et la livraison des lettres et colis dans toute zone du Royaume-Uni au même tarif. Le régulateur Postcomm peut agréer d'autres opérateurs pour fournir des services postaux au Royaume-Uni. Les principes de l'obligation de services universelle sont un tarif uniforme et la collecte et la livraison au moins une fois par jour, six jours par semaine.	Non applicable: le service est ouvert à la compétition du marché.	Les points de collecte doivent être à moins de 500m des clients pour les lettres, et de 5 ou 10 km pour les colis les plus gros. La livraison est faite à chaque adresse postale chaque jour. Les livraisons sont faites le jour suivant pour 93% des lettres au tarif prioritaire.	Postcomm est le régulateur autorisé par le gouvernement	Seul la Royal Mail a le devoir de consulter pour la fermeture des bureaux de poste. Récemment, la Royal Mail a utilisé le Conseil des Highlands comme véhicules pour rassembler les réponses à une consultation pour des fermetures proposées.	Loi des Services postaux de 2000
-------------	---	---	---	---	--	----------------------------------

## 2. Télécommunications

Pays	obligation de services universels	Mécanisme financier	Dégroupage / accès au réseau	Autorité de régulation	Base législative
UE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au réseau télécom,</li> <li>• Accès à un annuaire public,</li> <li>• Accès à un service public d'information</li> <li>• Couverture de téléphonie mobile sur tout le territoire</li> <li>• Accès à un service de secours</li> <li>• Services pour personnes handicapées</li> </ul>	Mécanisme de compensation ou fonds	Dégroupage total	Doit être indépendante et disponible en permanence.	Directive 96/19/CE

Autriche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE +</li> <li>• <b>Accès à internet fonctionnel</b></li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service	Couverture totale mais pas à haut-débit partout	<i>Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH</i>	Loi sur les télécommunications 2003
France	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE</li> </ul>	Fonds de compensation finance par tous les fournisseurs de service	Couverture totale à haut débit		Codes des Postes et des Communications, revu en 2010
Allemagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE</li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service	Couverture totale	<i>Bundesnetzagentur</i> (pour tous les services).	Loi sur les télécommunications 2004
Italie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE</li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service	Dégrouperage total		Directive 96/19/CE
Slovénie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE</li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service			
Suisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme pour UE +</li> <li>• <b>Accès au haut-débit</b></li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service	Couverture totale du territoire, dégroupage du réseau à haut-débit limité pendant 4 ans	ComCom (autorité indépendante). Régulation <i>ex post</i> uniquement	Loi sur les télécommunications 1997

Norvège	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au réseau télécom,</li> <li>• Accès à un annuaire public,</li> <li>• Accès à un service public d'information</li> <li>• Couverture de téléphonie mobile sur tout le territoire</li> <li>• Accès à un service de secours</li> <li>• Accès au haut-débit</li> </ul>	Compensation pour les coûts non couverts par une taxe payée par les autres fournisseurs de service	Dégrouperage total		Loi sur les communications électroniques 25 juillet 2003.
---------	--	--	--------------------	--	---

### 3. Transport public

Pays	Obligation de services universels	Mécanisme financier	Rôle des acteurs différents	Autorité de régulation	Base législative
UE	Aucune	Appels d'offre publics ou subsides.	Séparation financière mais non obligatoirement organisationnelle des infrastructures et des services.	Autorité de régulation indépendante requise	Directive 2001/14CE
Autriche	Le gouvernement fédéral gère le transport public au niveau national depuis plusieurs années. Les <i>Länder</i> et les municipalités gèrent et financent les transports régionaux.	Principe d'appel d'offre et de commande. Forte position de la compagnie Österreichische Bundesbahnen, y compris pour les bus.	Séparation financière mais pas organisationnelle des infrastructures et des services.		Loi sur les chemins de fer de 1957
France	Déléguée aux régions	Délégué aux régions. Contrat de programme entre les régions et le gouvernement national.	Les régions sont les acteurs principaux.		

Allemagne	Aucune au niveau federal. Déléguée aux <i>Länder</i> et aux municipalités.	Principe d'appel d'offre et de commande.	Séparation complète des infrastructures et des services. Accès complet aux infrastructures.	Bundesnetzagentur	Loi générale sur les chemins de fer de 1993
Italie	Déléguée aux régions. Des critères généraux sont fixes au niveau national, tels que l'accès aux administrations publiques, aux écoles, la réduction des émissions, etc.	Contrat de programme entre les régions et le gouvernement national. Chaque région doit établir un fond de financement.	National : transports publics internationaux et interrégionaux. Transports publics régionaux totalement délégués aux régions et provinces. Les régions élaborent des contrats de programme avec le gouvernement national et reçoivent des subventions sur ces bases pour le fonctionnement et les investissements.		Ordonnance de 1997
Suisse	Chaque centre d'habitation de 100 habitants minimum doit être desservi par les transports publics. Les cantons peuvent fixer un niveau plus élevé.	Principe d'appel d'offre et de commande. Les cantons et les municipalités gèrent les transports régionaux. Compensation du gouvernement fédéral de Ø 50%.		Pas d'autorité de régulation indépendante. Le ministère fédéral des transports assume cette tâche.	Loi sur les chemins de fer de 1957

Norvège	Déleguée aux niveaux locaux et régionaux	Le gouvernement fédéral a la responsabilité des chemins de fer et les conseil des Comtés et les municipalités reçoivent de l'argent de l'Etat pour l'organisation des transports locaux et régionaux de bus.	Les conseils des Comtés sont les acteurs principaux. Compensation financière du gouvernement fédéral.	Pas d'autorité d'autorité de régulation indépendante.	Loi sur les chemins de fer de 1993
---------	--	--	---	---	------------------------------------

<p>Royaume-Uni</p>	<p>Aucun. Cependant, des objectifs de transport sont fixes dans le Plan d'affaires du Gouvernement écossais pour les années afférentes.</p> <p>Il y a par ailleurs des Ordres de service public (OSP) en place pour certaines routes maritimes et aériennes. Ceci permet un soutien financier pour maintenir ces services.</p> <p><b>Air</b> : fourniture sur une base commerciale sauf pour trois routes soumises au OSP. Le Gouvernement écossais a un système de prix rabaisés pour les routes aériennes pour les îles, mais le système est actuellement en révision.</p> <p><b>Ferry</b> : services fournis surtout par David MacBrayne Ltd, détenue complètement par le Gouvernement. Un certain nombre de services sont subsidiés et fournis via des contrats publics.</p> <p><b>Rail</b> : Service franchise à Scot Rail. Les services vers les Highlands sont limité à deux lignes, une vers la côte nord via Inverness et vers la côte est vers le nord d'Inverness, et une ligne nord à partir de la ceinture centrale vers les ports de la côte ouest (Fort William) et vers Kyle de Lochalsh/Skye.</p> <p><b>Bus</b> : sur base commerciale par le secteur privé. Les services peuvent être subventionnés par les collectivités locales.</p>	<p>Appel d'offre public</p>	<p>Comme souligné précédemment, différents acteurs peuvent fournir des services.</p> <p><b>Air</b> : variant mais les OSP sont fournies par Logan Air</p> <p><b>Ferry</b> : David MacBrayne</p> <p><b>Rail</b> : Scot Rail</p> <p><b>Buses</b> : Compagnies du secteur privé</p>	<p>Transport Scotland</p>	<p>Varie comme certaines questions sont réservées au Parlement britannique</p>
--------------------	--	-----------------------------	--	---------------------------	--

#### 4. Services de santé

Pays	Docteurs	Hôpitaux	Pharmacies	Base législative
UE	-	-	-	Aucune
Autriche	Aucun au niveau federal		Aucun au niveau federal	Aucune
Allemagne	Services publics fournis par des médecins contractualisés « <i>Vertragsärzte</i> ». Un contrat doit être passé avec une association pour assurer l'exercice de leur profession. Ces associations fonctionnent au niveau des <i>Länder</i> .	Les hôpitaux sont planifiés et financés par les <i>Bundesländer</i> . Séparation stricte entre les services ambulatoires assurés par les médecins contractualisés et les autres services des hôpitaux.		Loi sociale ( <i>Sozialgesetzbuch</i> )
Suisse	Besoin d'autorisation cantonale pour ouvrir un cabinet médical. Les montants des prestations sont régulés au niveau national et sont désavantageux pour les zones rurales.	Rien au niveau federal. Régulations au niveau des cantons.	aucun	Aucune
Norvège	Un système établi en 2001 fournit pour chaque citoyen un médecin attitré.	Planification, financement et propriété des hôpitaux par l'Etat	Aucune	Aucune
Royaume-Uni	Les médecins généralistes sont contractualisés et financés par les Bureaux de Santé ( <i>Health Boards</i> )	Financement et gestion par les Bureaux de santé régionaux	Inquiétudes du secteur privé. Les prescriptions de médicaments par les médecins sont financées par les bureaux de santé régionaux. Les pharmacies sont généralement dans des unités de vente au détail qui fournissent aussi des biens complémentaires et des services de conseil de santé.	Plusieurs lois gouvernementales sont incluses dans la loi écossaise pour la fourniture des services en Ecosse



## Annexe : 3

### - Key targets of National Member States Broadband Strategies

	Coverage			NGA	
	Coverage	Speed (Mbps)	Date	Speed (Mbps)	Date
Austria	100%	Up to 25 Mbps	2013	n/a	n/a
Belgium	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Bulgaria	100%	1 Mbps	2013	n/a	2015 (larger cities)
Cyprus	100%	2 Mbps	2013	n/a	n/a
Denmark				100 Mbps (100% coverage)	2020
Estonia				Up to 100 Mbps	2012
Finland	100%	1 Mbps	2010	100 Mbps	2015
France	100%	512 Kbps	2012	"très haut débit" (100% coverage)	2025
Germany	100%	n/a	2010	50 Mbps (75% of households)	2014
Greece	56 cities	n/a	n/a	100 Mbps	2017
Hungary	100%	256 Kbps	2010	n/a	n/a
Ireland	100%	Min. 1.2 Mbps	2010	greater than or equal to those in comparator EU regions and cities	By 2012 (Comparator regions)
Italy	100%	2 Mbps	2012	fibre	2015/2018
Lithuania	98%	512 Kbps	2010	n/a	n/a
Luxembourg	100%	2 Mbps	2013	100 Mbps	2015
Malta	100%	2 Mbps	2010	n/a	2015
Norway	100%	n/a	2007	n/a*	n/a
Portugal	100%	2-10 Mbps	2009	≥ 100 Mbps	2010
Romania	100%	1 Mbps	2015	n/a	n/a
Slovakia		1 Mbps			
Slovenia	90%	2 Mbps	2010	20 Mbps	2015
Spain	100%	1 Mbps	2011	50 Mbps	2015
Sweden	100%	0,5 – 2 Mbps (on public consultation)	2010	100 Mbps	2020 (90% cov.); 2015 (40%)
UK	100%	2 Mbps	2015	n/a	2017 (cover. 90%)