

EUROMONTANA  
2, place du Champ de Mars  
1050 Bruxelles  
Belgique



# Echanges européens d'expériences sur des démarches de développement des territoires de montagne concernant les services d'intérêt général

Etude réalisée dans le cadre de  
l'appel à projet du Ministère français de l'agriculture et de la pêche

« Développement et attractivité des  
territoires ruraux. Soutien des  
initiatives vis-à-vis de la Loi française  
relative au Développement des  
Territoires Ruraux. »

Volet :  
« Développer les services en milieu rural »

Décembre 2006

Cécile Levret  
Pascaline Marot

## Sommaire

<b>Remerciements</b>	<b>3</b>
<b>Liste des abréviations</b>	<b>3</b>
<b>Liste des organisations</b>	<b>3</b>
<b>RESUME</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>PARTIE 1 : CADRE GENERAL DES SERVICES D'INTERET GENERAL : DEFINITION DES TERMES, CONCEPTS, ACTUALITE</b>	<b>6</b>
1/ Les services d'intérêt général et les définitions	6
2/ Les évolutions dans les services d'intérêt général et les obligations	8
3/ Les caractéristiques des zones de montagne en Europe	12
4/ Le développement économique des zones montagne et les services	13
5/ Les trois types de services d'intérêt général étudiés dans ce rapport	14
<b>PARTIE 2 : LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, LA POSTE ET L'EDUCATION : CADRE COMMUNAUTAIRE ET QUELQUES APPROCHES NATIONALES</b>	<b>16</b>
<b>1/ Les Technologies de l'Information et de la Communication</b>	<b>16</b>
1.1 - Le contexte de l'Union Européenne	16
1.2 - L'exemple de la Norvège	18
1.3 - Le cas de l'Autriche	19
1.4 – Une spécificité montagne ? L'exemple de la stratégie de la Région Rhône-Alpes, France	19
1.5 - Les démarches présentées	20
<b>2/ Les services de la poste et leur accessibilité</b>	<b>21</b>
2.1- niveau européen	21
2.2 – Quelques informations sur la Suisse	22
2.3 - Les démarches présentées	23
<b>3/ La formation, comprenant les écoles primaires et secondaires, mais également les formations pour entreprises (continue, apprenti...)</b>	<b>24</b>
3.1 - Les démarches présentées	24
<b>Bibliographie</b>	<b>25</b>
<b>PARTIE 3 : LES DEMARCHES PRESENTEES</b>	<b>27</b>
<b>1/ La méthodologie de la DIACT</b>	<b>27</b>
Le Cybercantal II en France	28
Les télécottages en Hongrie	32
Le partenariat entre le SAB et Microsoft en Suisse	36
Le programme Høykom et le eGouvernement en Norvège	40
Formation aux TIC pour les zones rurales au Pays Basque espagnol	44
Régulation de l'activité postale en France	48
Le projet Ymago en Suisse	53
MSc sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' en ligne en Ecosse	57
Intégration sociale à travers la formation des femmes sur les TIC dans le Bugey en France	60
Projet scolaire transnational dans le cadre d'une démarche Leader+ en Espagne et en Irlande	64

## **Remerciements**

Euromontana souhaite tout particulièrement remercier pour leur participation au rassemblement d'information ou relecture du document :

Sylvain Confida, APCA, France

Thomas Egger, le SAB, Suisse

Jean-Claude Jauneau, ISARA-Lyon, France

Pascaline Marot, stagiaire de l'ISARA-Lyon à Euromontana, France

Eva Izquierdo, Euromontana

Et pour l'aide dans la collecte des cas d'étude : Christophe Barassin, Région Rhône Alpes, France ; Julien Bastière et Henri Matarasso, APCM, France ; Jean Bessat, ACFCI, France ; Iker Bilbao, ITSASMENDIKOI S.A., Pays Basque espagnol ; Kay H. Bjerke, Comté de Buskerud Telemark Vestfold, Norvège ; Fabien Miedzianowski, Conseil Général du Cantal, France ; Martin Price, UHI Millennium Institute, Ecosse ; Mme Tessa Coëffé, Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles des Savoie et du Bugey, France ; Maura Walsh and Marion O'sullivan, James O'Keefe Memorial Institute, Irlande.

## **Liste des abréviations**

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

AGCS (ou GATS en anglais) : Accord Général sur le Commerce des Services

CE : Commission Européenne

EM : Etats Membres

LDTR : Loi française relative au Développement des Territoires Ruraux

NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

PMS (ou POM's) : Point Multi-Services

RTE : Réseau de Transport d'Electricité

SBSSA : Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées

SIEG : Service d'Intérêt Economique Général

SIG : Service d'Intérêt Général

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

UE : Union Européenne

ZM : Zone de Montagne

## **Liste des organisations**

ADF : Assemblée des Départements de France

AITEC : Association Internationale de Techniciens, Experts et Chercheurs

AMF : Association des Maires de France

ANEM : Association Nationale des Elus de Montagne

APCA : Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture

ART : Autorité de Régulation des Télécommunications

CES : Confédération Européenne des Syndicats

CRISP : Centre de Recherche et d'Information Sociopolitiques

DATAR (maintenant DIACT) : Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale

DETEC : Département fédéral de la confédération helvétique de l'Environnement, des Transports, de l'Energie et de la Communication.

DIACT : Délégation Interministérielle à l'Aménagement et à la Compétitivité des Territoires

EDF : Electricité de France

NORDREGIO : Nordic Centre for Spatial Development

MAP : Ministère français de l'Agriculture et de la Pêche

OMC : Organisation Mondiale du Commerce (ou WTO : World Trade Organization)

SAB : Groupement suisse pour les régions de montagne

## Résumé

Ce document concernant les services d'intérêt général en zone de montagne en Europe a été réalisé par Euromontana (association européenne pour le développement et la coopération des zones de montagne) en 2006 dans le cadre d'un appel à projet du ministère français de l'agriculture et de la pêche.

Les services d'intérêt général vivent de grands changements dans leurs concepts, leurs définitions, leurs évaluations et leurs développements sur le terrain poussés par un mouvement international. Or l'avenir économique et des populations des zones de montagne ne pourra s'envisager sans le maintien de ces services adaptés à la population, aux personnes et aux entreprises. Pour répondre à ces défis, les acteurs des zones de montagne doivent réagir en développant une expertise et des compétences appropriées et en faisant reconnaître leurs droits et leurs besoins pour développer des stratégies durables au niveau d'un territoire montagnard moderne et innovant.

Ainsi le principal objectif de ce document concerne l'échange d'expériences sur les aspects innovants d'organisation, de législation ou de technologies. Dans cet esprit, ce rapport n'envisage pas de proposer un état des lieux exhaustif mais de rassembler quelques points sur l'actualité législative Communautaire et sur des démarches novatrices.

Après une présentation des concepts et des définitions des services aux niveaux international, Communautaire et de quelques autres états, le document proposera un approfondissement de trois types de services d'intérêt général que sont les nouvelles technologies de l'information, la poste et l'éducation avec une attention particulière portée aux zones de montagne. Un point sur l'avancée des législations et des consultations au niveau de l'Union européenne montre que d'ici à 2010 au plus tard, le contexte des services d'intérêt général sera totalement revu. On notera également que même si la subsidiarité est plus ou moins effective en fonction des types de services, un rôle non négligeable est laissé aux acteurs locaux qui sauraient fédérer les parties prenantes intéressées à maintenir des services publics dans des zones rurales et à trouver des stratégies de coopération multisectorielles.

Les fiches d'expérience apportent une première ouverture sur ces initiatives locales même si elles ne se veulent pas être une liste exhaustive des expériences les plus pertinentes. Ainsi, sur le thème des nouvelles technologies, nous décrirons le Cybercantal II en France ; les télécottages en Hongrie ; le partenariat entre le SAB et Microsoft en Suisse ; le programme HØYKOM et le eGouvernement en Norvège ; la formation aux TIC<sup>1</sup> pour les zones rurales au Pays Basque espagnol. Sur l'aspect des services de la poste et leur accessibilité nous présenterons la régulation de l'activité postale en France ; le projet Imago en Suisse. Enfin le volet de la formation, comprenant les écoles primaires et secondaires mais également les formations pour entreprises (continue, apprenti...), nous verrons le MSc<sup>2</sup> sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' en ligne en Ecosse ; l'intégration sociale à travers la formation des femmes sur les TIC dans le Bugey en France ; le projet scolaire transnational dans le cadre d'une démarche Leader + en Espagne et en Irlande. Si ces exemples ne sont pas directement transposables, ils offrent des éléments de réflexion et des potentiels échanges avec les protagonistes de chaque démarche dont les coordonnées sont communiquées.

---

<sup>1</sup> TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

<sup>2</sup> MSc : Master of Science

## Introduction

Les services d'intérêt général sont mis en lumière ces dernières années car il a été entrepris au niveau international un mouvement de libéralisation de ces services intégrant plusieurs secteurs. Tous les gouvernements, les uns après les autres et bien sûr l'Union européenne développent des cadres juridiques et revoient leurs législations. Ceci implique une grande remise à plat des concepts autour de ces services qui rien qu'au niveau de l'Union, plongent les débats dans une certaine complexité, étant donnée la diversité des approches rencontrées.

Ces changements, s'ils touchent directement la qualité de vie des populations et le développement du bien être de la société européenne, a de fait une incidence primordiale sur le développement homogène des différentes zones géographiques et territoires d'Europe. En effet, la cohésion sociale et la cohésion territoriale est au cœur du débat politique. Quelle doit-être la stratégie de l'Union et des autres Etats d'Europe pour le développement de ces services dans les zones éloignées, difficiles d'accès et avec une faible population, où l'offre commerciale pour délivrer ces services n'existe pas ?

Les zones de montagne sont des espaces de vie qui souffrent et vont souffrir si des mesures conséquentes et concrètes ne sont pas apportées rapidement. Tout d'abord au niveau politique européen et national, il faut des engagements réels avec des moyens financiers mais également le développement d'une expertise qui viendra en appui à des démarches infranationales. Aux niveaux locaux, les services d'intérêt général devront être développés à travers des démarches innovantes mise en place par des concertations impliquant la participation des parties prenantes.

Compte-tenu de l'étendue du thème des services publics (ou Services d'Intérêt Général – SIG) d'une part et de la zone géographique couverte par cette étude qui comprend le niveau de l'Union européenne, des Etats Membres et d'autres pays européens d'autre part, il est apparu nécessaire, dans le temps imparti pour l'étude, de pouvoir concentrer notre attention sur certains services.

Le principal objectif de ce document, réalisé dans le cadre d'un appel à projet du Ministère français de l'agriculture et de la pêche, concerne l'échange d'expériences sur les aspects innovants d'organisation, de législation ou de technologies. Dans cet esprit, ce document n'envisage pas de proposer un état des lieux exhaustif mais de rassembler quelques points, l'actualité législative Communautaire et des idées innovantes. Ce recueil pourra alors constituer un des outils venant en appui aux réflexions menées à des niveaux nationaux ou locaux pour le maintien et le développement de SIG<sup>3</sup> de qualité en zones de montagne en Europe.

Il a été décidé de travailler sur la base d'une approche globale des utilisateurs de ces services, à savoir tant les personnes, la population que les entreprises. En conséquence, l'identification des services d'intérêt général à étudier ont été défini à travers une approche holistique de la mission chère à Euromontana qui est d'œuvrer au quotidien pour le développement économique durable des zones de montagne. Dans cet objectif, les services à la personne et les services aux entreprises ont un rôle prépondérant.

Ainsi une fois ces publics cibles identifiés, une étude bibliographique a permis de clarifier quelques termes et concepts et d'identifier les types de services à prendre en compte. Puis nous étudierons de manière plus approfondie les services sélectionnés, leur cadre législatif Communautaire en citant parfois des approches nationales. Enfin ce document se terminera par quelques fiches sur les expériences rassemblées que nous avons trouvées intéressantes ; elles sont reprises de façon synthétique.

---

<sup>3</sup> SIG : Service d'Intérêt Général

# **Partie 1 : Cadre général des services d'intérêt général : définition des termes, concepts, actualité**

## **1/ Les services d'intérêt général et les définitions**

### **a/ Les services d'intérêt général : enjeux et importance au niveau européen**

Comme l'exprime la Commission européenne, les services d'intérêt général se trouvent au cœur du débat politique au niveau européen à double titre. D'une part ils se rapportent à l'identification du rôle que doivent avoir les autorités publiques dans une économie de marché et d'autre part, ils ont un effet direct sur le modèle de société que souhaite développer l'Union européenne auprès de ses concitoyens. La Commission européenne (CE) considère volontiers les SIG comme 'pilier' du modèle européen de société (Livre Blanc, 2004<sup>4</sup>).

L'Union considère les services d'intérêt général comme essentiels pour la cohésion sociale et territoriale et pour la compétitivité de l'économie. En cela la réflexion menée englobe les besoins des citoyens et des entreprises. La fourniture des SIG de qualité, accessibles et abordables qui répond aux attentes des consommateurs et des entreprises est donc un élément stratégique primordial pour le développement futur de l'Union et c'est la raison pour laquelle, les institutions européennes ont entrepris depuis quelques années une large introspection des usages et coutumes des Etats membres dans ce domaine et ont cherché à définir le rôle que devait jouer la Commission.

Parallèlement, les pays européens hors UE tels que la Suisse et la Norvège ont mené des modernisations de leurs systèmes de délivrance de service d'intérêt général au vu de l'évolution constante des technologies et de l'économie.

### **b/ La complexité des services d'intérêt général : un concept à géométrie variable**

La notion de service d'intérêt général est à plusieurs titres très complexe. Ceci ne facilite pas les études s'y rapportant surtout lorsque celles-ci sont menées à un niveau européen.

Tout d'abord, il existe entre Etats membres, des différences de terminologie et sémantiques issues d'évolutions historiques, économiques, culturelles et politiques dissemblables. Celles-ci rendent les échanges imprécis et ont même provoqué au sein du débat européen des malentendus. Les différentes définitions et une proposition des termes usités dans le cadre de ce projet seront identifiées dans le chapitre 2 de la première partie.

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 également dans le temps. En cela, les textes de loi développés doivent pouvoir apporter la flexibilité nécessaire à l'adaptation locale et doivent pouvoir être réétudiés régulièrement.

Les SIG se rapportent à des secteurs de l'économie très différents. 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, lorsqu'on souhaite aborder ce thème de façon transversale on doit se référer également aux politiques sectorielles.

---

<sup>4</sup> Livre blanc sur les services d'intérêt général : COM(2004) 374 final

## c/ Quelques définitions sur la notion de services

Etant donnée la confusion qu'il peut exister sur la notion de service, nous consacrons ce chapitre aux définitions de l'ensemble des concepts. Nous avons décidé de partir dans un premier temps des définitions de la CE, mentionnées en annexe 1 du Livre blanc<sup>5</sup> (2004).

### **c1. Les services d'intérêt général et les services d'intérêt économique général**

#### Les services d'intérêt général - SIG

L'expression « services d'intérêt général » ne se trouve pas en tant que tel dans le Traité de l'UE (le **traité d'Amsterdam**)<sup>6</sup> mais découle de l'expression « service d'intérêt économique général » utilisée dans ce traité. Les SIG couvrent les services marchands et non-marchands que les autorités publiques considèrent comme étant d'intérêt général et soumettent à des obligations spécifiques de services publics (Livre blanc, 2004). Dans son rapport d'information sur le Livre blanc sur les SIG, C. Tasca (2005), sénatrice française ajoute que les SIG sont servis par les pouvoirs publics gouvernementaux ou locaux à leurs administrés sous leur contrôle direct ou bien la prestation est déléguée à des tiers.

#### Les services économiques d'intérêt général - SIEG

Cette expression est mentionnée dans le traité de l'UE mais n'est définie ni dans le traité ni dans le droit dérivé. Cependant dans la pratique communautaire on considère qu'elle désigne les services de nature économique que les Etats membres ou l'Union soumettent à des obligations spécifiques de services publics en vertu d'un critère d'intérêt général. La notion de SIEG couvre donc plus particulièrement certains services fournis par les grandes industries de réseau comme les télécommunications, les services postaux, l'énergie et les transports (Livre blanc, 2004). C. Tasca (2005) précise que ces services font l'objet d'une tarification économique à l'usager, même si les pouvoirs publics peuvent les subventionner en faveur de certains publics ou territoires exposés. Sur les SIEG, l'UE affirme une spécificité dans le droit primaire européen en regard aux règles de concurrence et du marché intérieur.

Ainsi, dans le Livre vert, il est proposé 3 catégories de services d'intérêt général, selon la nécessité et l'intensité de l'action de l'Union ainsi que le rôle des Etats membres (EM) (Livre vert, 2003<sup>7</sup>). Il s'agit :

- **des services d'intérêt économique général fournis par les grandes industries de réseau** ;
- **des autres services d'intérêt économique général** (pour lesquels il n'existe pas de régime réglementaire global au niveau communautaire, mais des règles particulières telles que la législation en matière d'environnement, notamment pour la gestion des déchets, l'approvisionnement en eau, les services de radiodiffusion, etc.);
- **des services non économiques et les services sans effet sur le commerce** (qui ne sont pas soumis à une législation particulière et ne sont pas couverts par les règles relatives au marché intérieur, à la concurrence et aux aides d'Etat figurant dans le traité. Ils sont en revanche couverts par les règles communautaires applicables aux activités non économiques comme le principe de base de non-discrimination).

Remarque : Des services de nature économique et de nature non économique peuvent coexister à l'intérieur d'un même secteur et parfois être délivré par la même organisation.

### **c2. Service public**

Le terme de « service public » est couramment utilisé en France et également dans la Confédération Helvétique mais ne semble pas l'être vraiment ailleurs. Il repose sur une définition peu précise qui est source de confusion : il peut se rapporter au fait qu'un service est offert au grand public ou qu'un rôle particulier lui a été attribué dans l'intérêt public ; il peut se référer également au régime de propriété ou au statut de l'organisme qui fournit le service (confusion entre service public et secteur public) (Livre blanc, 2004). Dans son Livre vert sur les services, la CE souligne que les termes SIG et SIEG ne doivent pas être confondus avec l'expression 'service public' qui est moins précise.

<sup>5</sup> Livre blanc sur les services d'intérêt général : COM(2004) 374 final

<sup>6</sup> Le traité d'Amsterdam ( ou traité de l'UE) est signé le 2 octobre 1997 et entre en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 1999. (voir : <http://europa.eu.int/eur-lex/fr/treaties/dat/amsterdam.html>)

<sup>7</sup> Livre vert sur les services d'intérêt général : COM(2003) 270 final

Pour ces raisons, nous choisirons dans la suite de document de ne pas utiliser le terme de service public lorsqu'on voudra parler des SIG.

### **c3. Services de proximité, services à la personne**

#### Services de proximité

Ce terme semble se définir comme l'ensemble des services public (portés par des entités publiques) mais aussi les services au public, c'est-à-dire à la personne et aux entreprises, qui sont des formes d'activités d'intérêt général portées par d'autres entités que les personnes publiques. Il est très souvent usité en France, en Autriche et en Allemagne et commence à se développer en Suisse.

Dans le cadre du projet PUSEMOR<sup>8</sup> il y a une action allant vers l'appropriation de ce terme et de son approche par les gouvernements des pays des organisations partenaires.

#### Service à la personne

La notion de service à la personne a été définie en France par la convention nationale pour le développement des services à la personne du 22 novembre 2004. En revanche, nous n'avons pas trouvé de définition à l'échelle européenne. Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des concitoyens sur leur lieu de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs<sup>9</sup>. Les métiers s'y rapportant, souvent très diversifiés, s'exercent dans cinq grandes catégories de domaine :

- les services à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire ...)
- les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail ;
- les services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile (assistance informatique, portage de repas, coiffure...) ou sur le lieu de travail (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique...) ;
- les services associés au logement et au cadre de vie (gardiennage, jardinage...) ;
- les services d'intermédiation (conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement,...).

## **2/ Les évolutions dans les services d'intérêt général et les obligations**

Le domaine législatif des SIG vit actuellement d'importantes modifications. Pour développer un SIG, il a certes toujours été nécessaire de considérer les acteurs, porteurs de ce service et la population, les entreprises qui vont bénéficier de ce service. Dans cette évolution et pour répondre aux missions du service public, la nouvelle stratégie qui s'impose est celle de la consultation large à travers l'implication des acteurs de terrains pour concevoir des services à géométrie variable répondant au plus juste à la clientèle.

### **a/ Généralités**

#### **a1. Le cadre international : libéralisation des services au sein de l'OMC<sup>10</sup>**

Au niveau international, l'OMC<sup>11</sup> a développé le premier accord multilatéral qui vise le commerce des services (et non spécifiquement des SIG) et qui a amorcé la libéralisation de ce secteur. Il s'agit de l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS<sup>12</sup>) en 1994, négocié lors du Cycle de l'Uruguay.

<sup>8</sup> Projet Interreg IIIB PUSEMOR (<http://www.pusemor.net/>): les services publics dans les zones de montagne peu peuplées – nouveaux besoins et stratégies innovantes

<sup>9</sup> Source : 'Plan de développement des services à la personne' du ministère français de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale- Fev. 2005

<sup>10</sup> Source : site internet : [http://www.wto.org/french/tratop\\_f/serv\\_f/s\\_neqs\\_f.htm](http://www.wto.org/french/tratop_f/serv_f/s_neqs_f.htm)

<sup>11</sup> OMC : Organisation Mondiale du Commerce

<sup>12</sup> AGCS (en français): GATS (General Agreement on Trade in Services) en anglais

L'OMC explique qu'au départ, un certain nombre de pays se sont montrés sceptiques, voire opposés à l'idée de réglementer le commerce des services. Certains services (ex. : hôtellerie, services personnels...) semblaient être des activités qui traditionnellement étaient internes aux pays et ne pouvaient pas suivre le même cadre de réglementation que le commerce des produits. D'autres secteurs (transport ferroviaire, télécommunication...) étaient perçus comme des domaines classiques, propriété de l'Etat ou relevant de son contrôle, avec dans certains cas des situations de monopole naturel. Enfin un troisième groupe comprenant des services tels que la santé et l'éducation est considéré dans bien des cas comme étant de la responsabilité de l'Etat du fait de l'importance pour la cohésion sociale et territoriale. L'OMC mentionne que de nos jours les services sont le secteur qui connaît la plus grande croissance, représente les deux tiers de la production mondiale, un tiers de l'emploi et près de 20% du commerce.

Pour certains observateurs, si les négociations ont permis d'établir la structure de base de l'accord, les conséquences du point de vue de la libéralisation en ont été relativement modestes. À quelques exceptions près dans les secteurs des services financiers et des télécommunications, la plupart des membres se sont bornés à confirmer le statu quo dans un certain nombre de secteurs. Ce phénomène peut s'expliquer en partie par le besoin des Etats membres d'acquiescer de l'expérience avant d'envisager d'élargir et d'approfondir les engagements. En outre, les administrations avaient besoin de temps pour élaborer la législation nécessaire, les normes de qualité, etc. pour que la libéralisation au plan externe soit compatible avec les objectifs politiques fondamentaux (qualité, équité...).

C'est ainsi que la Confédération Helvétique fait part dans un de ses rapports de la volonté du Conseil fédéral de progresser sur ce thème de façon progressive et mentionne que « à l'étranger plusieurs exemples ont montré que des réformes entreprises de manière irréfléchies et à la hâte menacent la qualité du service public » mais souligne également que « il n'est possible d'avancer progressivement que lorsque les réformes sont engagées suffisamment tôt »<sup>13</sup>.

## **a2. L'Union Européenne et les services d'intérêt général : une libéralisation 'contrôlée'**

C'est principalement pendant la seconde moitié des années 80, que plusieurs secteurs de SIEG se sont progressivement ouverts à la concurrence au sein de l'UE. Ils concernent principalement les télécommunications, les services postaux, les transports et l'énergie. La Commission, dans son Livre vert (2004) précise qu'on ne connaît pas encore l'incidence à long terme de l'ouverture des SIEG à la concurrence mais précise que c'est toujours une libéralisation « contrôlée » qui a été promue, à travers l'ouverture progressive du marché accompagnée par des mesures telles que la notion de service universel.

Face à l'élargissement, à une redéfinition des tâches de l'UE et de son mode de fonctionnement, les SIEG jouent un rôle croissant. Ils font partie des valeurs partagées par les sociétés européennes et constituent un pilier de la cohésion sociale de l'ensemble de l'Union. La complexité de leur encadrement réside dans le fait qu'ils touchent la question centrale du rôle joué par les autorités publiques dans une économie de marché (Livre vert, 2003). Dans le Livre blanc (2004), il est fait état d'un consensus au niveau de l'Union pour une combinaison harmonieuse entre les mécanismes de marché et les missions de services publics.

On constate des différences d'organisation des SIG en Europe. Les services d'intérêt général sont cependant reconnus fondamentaux par tous les EM, même s'ils n'en tirent pas les mêmes conséquences juridiques. Les pays de droit romaniste s'opposent ici aux pays de droit anglo-saxon.

## **b/ Le cadre de l'Union Européenne**

### **b1- généralités**

Le rythme des législations s'accélère, dans les politiques sectorielles ou non car quelques pays visent la libéralisation de certains secteurs (poste...) pour la fin de cette décennie.

---

<sup>13</sup> Source: Rapport du Conseil fédéral "Le service public dans le domaine des infrastructures", 2004

En tout état de cause, la Commission en présentant son Livre blanc, n'avait pas l'intention de clore le débat au niveau européen. Son objectif était de contribuer à la discussion en cours et de la faire avancer en permettant le bon fonctionnement des services en question.

**Calendrier : Avancée de la législation et des réflexions de l'UE sur les SIG en date du 30/11/2006 :**

- 10/2001 : Rapport de la Commission au Conseil européen de Laeken sur les services d'intérêt général (COM(2001) 598 final)
- 11/2002 : Rapport de la Commission relatif à l'état des travaux concernant les lignes directrices aux aide d'état liées aux services d'intérêt général (COM(2002) 636 final)
- 05/2003 : **Livre vert** sur les services d'intérêt général (COM(2003) 270 final)<sup>14</sup>
- 05/2004 : **Livre blanc** sur les services d'intérêt général (COM(2004) 374 final)<sup>12</sup>
- 02/2005 – AVIS du Comité économique et social européen sur la "Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions – Livre blanc sur les services d'intérêt général"
- 07/2005 : « Encadrement communautaire des aides d'Etat sous forme de compensation de service public » (DGCOMP/11/D(2005) 179)<sup>12</sup>
- 04/2006 – Communication de la Commission - mettre en œuvre le programme communautaire de Lisbonne, les services sociaux d'intérêt général dans l'Union européenne (COM(2006) 77 final)

A ceci doit être ajoutées les législations et réflexions sur les politiques européennes sectorielles, dont le calendrier prévisionnel est identifié dans le Livre vert. Comme nous ne pourrions aborder dans le cadre de cette étude l'ensemble des secteurs d'activités, un point sera fait sur chacun des secteurs, dans le chapitre les concernant.

A travers son Livre vert, la Commission insiste sur la notion de subsidiarité en parlant de partage de la responsabilité entre l'Union et les pouvoirs publics des Etats membres, mais ces derniers restent responsables de la définition détaillée des services à fournir et de leur mise en œuvre. Elle souligne également qu'il appartient essentiellement aux autorités compétentes sur le plan national, régional et local de définir, organiser, financer et contrôler les services d'intérêt général.

Il est à noter que la directive relative aux services dans le marché intérieur ne concernent pas les SIG mais les SIEG en particulier le domaine social et de la santé.

## **b2/ Un ensemble commun d'obligations pour les services d'intérêt économique général**

La CE a renoncé à l'idée d'élaborer une définition européenne globale et unique du contenu des services d'intérêt général. En revanche, la législation européenne sur les SIEG contient un certain nombre d'éléments communs aux différents secteurs. La Commission invite à ce que ces notions servent de fondement à la définition d'une notion communautaire des SIEG (Livre blanc, 2004). Il s'agit des éléments suivants :

### b21. Service universel

L'objectif de cette notion est de veiller que certains services soient mis à disposition de tous les consommateurs et utilisateurs sur la totalité du territoire d'un Etat membre, indépendamment de leur position géographique, du niveau de qualité spécifiée et compte tenu de circonstances nationales particulières, à un prix abordable. Ce sont des exigences d'intérêt général. Cette notion a plus particulièrement été établie à l'intention de certaines industries de réseau, afin de garantir que dans un marché libéralisé, toute personne a accès au service à un prix abordable et avec une qualité maintenue voire améliorée (Livre vert, 2003).

Le service universel est un concept dynamique en prenant en compte l'évolution de l'environnement et des besoins des citoyens. C'est un concept flexible et compatible avec les principes de subsidiarité des Etats membres (Livre vert, 2003).

<sup>14</sup> Accès: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_protection/questionnaire\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_protection/questionnaire_fr.htm)

#### b22. Continuité

Un certain nombre de SIG se caractérisent par une exigence de continuité c'est à dire que le fournisseur doit assurer ce service sans interruption. Il est à noter que cette obligation ne figure pas dans l'ensemble de la législation sectorielle communautaire ou, selon les secteurs, elle est parfois laissée au libre arbitre des EM (Livre vert, 2003).

#### b23. Qualité du service

La définition, le suivi et la mise en œuvre des exigences de qualité par les autorités publiques sont des éléments clés de la réglementation sur les SIG. Dans les secteurs libéralisés, il appartient aux EM de définir les niveaux de qualité mais dans certains cas, les normes de qualité sont fixées par la législation communautaire. Elles concernent par exemple, les règles de sécurité, l'exactitude et la transparence de la facturation, etc. C'est pour les services postaux et les services de communications électroniques que la législation communautaire est la plus approfondie sur ce point (Livre vert, 2003).

#### b24. L'accessibilité tarifaire

Cette notion a d'abord été définie dans le cadre de la réglementation des services de télécommunication, puis dans celle des services postaux. Elle stipule qu'un SIEG doit être offert à un prix abordable pour être accessible à tous. Ce principe contribue à la cohésion économique et sociale dans les EM (Livre vert, 2003).

#### b25. Protection des utilisateurs et consommateurs

Ces règles horizontales s'appliquent aux SIG comme aux autres secteurs de l'économie. Toutefois, en raison de l'importance économique et sociale particulière de ces services, des mesures spécifiques ont été adoptées dans la législation communautaire sectorielle. Les secteurs des communications électroniques, des services postaux, l'énergie, les transports et la radiodiffusion ont de telles mesures spécifiées. La Commission met également l'accent sur l'importance de prendre en compte les préoccupations plus générales des citoyens (comme l'environnement), des besoins spécifiques de certaines catégories de population (comme les personnes handicapées) et d'assurer la couverture territoriale complète des services essentiels dans les régions reculées (Livre vert, 2003).

#### b26. Autres obligations spécifiques

Des obligations sectorielles peuvent compléter ces cinq obligations mentionnées ci-dessus. Elles comprennent : la sûreté et la sécurité ; la sécurité d'approvisionnement (fourniture durable et garantie à long terme); l'accès aux réseaux et l'inter-connectivité (répond aux objectifs de la concurrence et du marché intérieur); et le pluralisme des médias (pour la protection de la liberté d'expression) (Livre vert, 2003).

### **b3/ Les financements**

De nombreux services d'intérêt général ne peuvent être fournis de façon rentable sur la base des seuls mécanismes de marché et ainsi des dispositions spécifiques doivent être envisagées pour assurer l'équilibre financier du fournisseur. Actuellement il revient aux EM d'assurer le financement de ces services et de calculer le surcoût lié à leur fourniture. Dans certains cas seulement la CE peut apporter une contribution sur la base de cofinancements de projets spécifiques (Livre vert, 2003).

Les EM ont des mécanismes de financement divers, hérités de leurs traditions ou spécifiques à un secteur d'activité. Ils comprennent :

- l'aide financière directe via le budget de l'Etat (subventions, réductions d'impôt...);
- les droits spéciaux ou exclusifs (ex. monopole légal);
- les contributions des opérateurs du marché (notamment via un fonds de service universel);
- l'établissement d'un tarif moyen (tarif national uniforme par exemple malgré les différences locales);
- le financement basé sur la solidarité (cotisation de la sécurité sociale, etc.) (Livre vert, 2003).

A l'heure actuelle, plusieurs formes de financement continuent de coexister. On note cependant que les droits exclusifs ont été progressivement supprimés à travers l'ouverture des marchés aux nouveaux entrants et d'autres formes de soutiens financiers se sont développées. Il s'agit par exemple de fonds spécifiques financés par les opérateurs du marché ou bien le financement public direct par le budget (ce dernier étant la forme provoquant le moins de distorsion). Ces modes de financement ont rendu plus transparent le coût de la fourniture des SIG ainsi que les choix politiques sous-jacents (Livre vert, 2003).

Les EM sont assez libres d'utiliser le système de financement qui leur convient le mieux si tant est qu'il ne perturbe pas indûment le fonctionnement du marché intérieur. Les règles relatives aux aides d'Etat interdisent seulement la surcompensation.

La DG Concurrence de la Commission a publié l' « Encadrement communautaire des aides d'Etat sous forme de compensation de service publique » en juillet 2005<sup>15</sup>. Ce document stipule entre autre le cadre d'appréciation de ce qu'est un 'réel' SIEG, appréciation laissée aux mains des EM ; il précise également que les EM doivent développer un acte précisant les obligations de service public et les modalités de calculs de la compensation. L'encadrement communautaire aborde le sujet du montant de la compensation et de la notion de surcompensation. Il mentionne également le fait que cet encadrement s'applique sans préjudice des dispositions plus strictes des législations et mesures communautaires sectorielles (DGCOMP/I1/D(2005) 179).

Cet encadrement communautaire fait suite à un rapport de la Commission (COM(2002) 636 final) qui mentionne trois affaires qui vont faire jurisprudence dont une est particulièrement connue ; il s'agit de Altmark Trans GmbH. A cette époque (2002), la CE déplore l'absence entre autre de définition des SIEG et de la liberté des EM en ce qui concerne le champ d'application des règles communautaires sur les aides d'Etat, etc. Depuis, la Commission a entrepris un gros travail de clarification.

La CE mentionne que cet encadrement (DGCOMP/I1/D(2005) 179) s'applique sur une période de 6 ans et qu'après 4 années de fonctionnement la CE entreprendra une analyse d'impact sur les bases de données concrètes.

### **3/ Les caractéristiques des zones de montagne en Europe**

#### **a/ Les populations des zones de montagne**

Les zones de montagne (ZM) représentent 40% du territoire de l'Europe et concernent 19% de sa population, soit 76 millions d'individus (**NordRegio, 2004**<sup>16</sup>). La répartition des populations et la structure des âges est variable d'un pays à l'autre et d'un massif à l'autre également. Toutefois, la population de plus de 60 ans est proportionnellement plus importante (ou parfois équivalente) en zone de montagne qu'en zone de plaine.

En revanche, si l'on considère les variations démographiques dans ces zones, l'étude de NordRegio (2004) est formelle sur le fait que pour presque l'ensemble des pays la dépopulation en zone de montagne est plus importante que celle des plaines, avec des différences plus ou moins grandes entre pays. Cette dépopulation semble plus particulièrement due au phénomène d'émigration que s'expliquer par un faible taux de natalité.

Ainsi, si les caractéristiques des populations des montagnes européennes sont très diverses, la tendance de diminution observée dans presque l'ensemble des pays doit être prise au sérieux.

#### **b/ Les entreprises en zone de montagne**

Selon l'étude NordRegio (2004), même si la structure globale de l'emploi en ZM est complexe et variable d'un pays à l'autre et d'une région à l'autre, la pluriactivité y est particulièrement développée. Elle entraîne souvent la combinaison d'activités agricoles (secteur primaire) le soir et les weekends et d'emploi dans une usine (secteur secondaire) la semaine.

Néanmoins, nous pouvons dégager quelques tendances. Le secteur primaire, c'est-à-dire l'agriculture, est plus fortement représenté en zone de montagne qu'en plaine (cas de la plus part des pays) et ce secteur est plus développé dans les montagnes du sud de l'Europe. La répartition des emplois du secteur secondaire est similaire en plaine et en ZM. Le secteur tertiaire, quant à lui, dans presque tous les pays d'Europe est moins présent en ZM qu'en plaine même s'il est tout de même bien implanté (environ 70%). Il est principalement privé dans les zones plus prospères et public dans les montagnes en déclin.

<sup>15</sup> Accès: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_protection/questionnaire\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_protection/questionnaire_fr.htm)

<sup>16</sup> Nordregio (2004) Mountain areas in Europe: Analysis of mountain areas in EU Member States, acceding and other European countries. Report 2004: 1, Nordregio, Stockholm. 271 pp.

## 4/ Le développement économique des zones montagne et les services

L'étude NordRegio (2004) a également travaillé sur les conditions d'accès aux services par les populations des zones de montagne en Europe et révèle que celles-ci doivent parcourir une distance importante pour accéder aux services, en particulier lorsqu'ils doivent être de qualité élevé (universités, hôpitaux spécialisés).

De plus, ce rapport souligne que la tendance à la dépopulation de ces zones ne fait qu'affecter négativement cette fourniture d'accès aux services. L'ANEM (PLM 155, 2005), estime que l'investissement dans les services constitue une solution pour échapper à ce cercle vicieux.

Il semblerait alors que les essais de coopération à un niveau intra-régional ou bien les partenariats public/privé puissent être vus comme des réponses ponctuelles au manque de services (NordRegio, 2004).

L'ANEM prône la nécessité de politiques de montagne adaptées à leurs spécificités et propose de reconsidérer la notion de « proximité du service public par rapport aux usagers » ; il serait primordial de mettre un terme au critère du « nombre d'habitants desservis » pour le remplacer par un critère combiné « habitants et territoires desservis ». La faible densité de population redonnerait un poids supplémentaire à chaque usager (contribution de l'ANEM au rapport sur la conférence nationale des services publics en milieu rural, nov. 2005).

Dans sa contribution, l'ANEM ajoute également que l'exécution du service public en montagne, plus qu'ailleurs, peut conduire « à la définition sur le plan local de missions très composites, pour ne pas dire hétéroclites, qui exigent à la fois polyvalence et compétences de haut niveau<sup>17</sup>. Afin d'intégrer ce besoin essentiel à la viabilité des territoires ruraux, et a fortiori de montagne, la polyvalence doit devenir une technique de gestion à part entière assumée par les fonctions publiques et faisant l'objet de formations adaptées. La polyvalence ne doit pas se résumer à une simple fonction de guichet, mais s'accompagner de véritables compétences d'accueil, de conseil et d'orientation des usagers. »

Debarbieux et Bätzing considèrent que la qualité des services et leur relation avec la durabilité globale des territoires doivent, en zone de montagne être étudiées en intégrant les zones de piedmont et de plaine, avec lesquelles elles sont liées en terme de réseaux de relations et d'échanges (in Euromountains.net, 2006<sup>18</sup>).

De nombreux constats sont dressés pour montrer l'intérêt du maintien des services pour les populations, mais l'intérêt n'est pas moindre pour les entreprises et les salariés afin de permettre le développement des zones de montagne.

### **Quelques données d'une enquête<sup>19</sup> réalisée en France (DATAR, 2005)**

#### Quelques résultats...

- > les attentes vont plus vers une 'gamme étendue de services', c'est-à-dire une garantie en terme de qualité de vie
- > la qualité des services est prépondérante sur la proximité (qualité de l'accueil, compétence du personnel et rapidité de réponse) ;
- > il semble plus pertinent de limiter les heures d'ouverture plutôt que choisir l'éloignement des services

#### ... et propositions :

- points multiservices ou possibilité des commerçants de délivrer des SIG (méconnu par la population mais elle s'y montre favorable)
- faciliter les démarches administratives à travers leur accès sur Internet, la mise en place de RDV ou le déplacement d'agents aux domiciles

<sup>17</sup> Source : contribution de l'ANEM au rapport sur la conférence nationale des services publics en milieu rural, nov. 2005

<sup>18</sup> Projet Interreg IIIC Euromountains.net, thème 1 sur les services en zones de montagne - voir site Internet : [www.euromountains.net](http://www.euromountains.net)

<sup>19</sup> Les services publics en milieu rural – enquête réalisée par téléphone par CSA pour la DATAR, du 26 au 29 août 2005, auprès d'un échantillon représentatif de 805 personnes âgées de 18 ans et plus, vivant dans l'espace à dominante rurale et dans les communes de moins de 2000 habitants.

Un projet portant tout particulièrement sur ce thème des services en zone de montagne en en cours et concerne l'espace alpin.

**Projet PUSEMOR (Interreg IIIB Espace Alpin)  
'Service public dans les régions de montagne peu peuplées – Nouveaux  
besoins et stratégies innovantes' – de janvier 2005 à juin 2007**

Objectif :

L'objectif de ce projet est de développer des stratégies durables pour améliorer et garantir à long terme la qualité et l'offre en service public des régions de montagne peu peuplées. Ceci dans le but de maintenir dans ces régions des activités économiques et une qualité de vie satisfaisantes.

Missions :

Le projet comporte deux volets :

- une recherche analytique, scientifique pour connaître la situation dans tous les pays concernés et favorise l'échange d'expérience ;
- un aspect politique pour formuler des stratégies et mettre en place des projets pilotes.

Activités du programme :

- Etudes régionales ;
- Comparaison internationale de la situation dans chaque région ;
- Inventaire des bonnes idées et des moyens pour améliorer le service public ;
- Elaboration de projets pilotes dans les régions ;
- Elaboration de recommandations politiques pour différents acteurs.

12 partenaires de six pays :

France, Suisse, Autriche, Allemagne, Italie, Slovénie.

*Plus d'information : [www.pusemor.net](http://www.pusemor.net)*

## **5/ Les trois types de services d'intérêt général étudiés dans ce rapport**

Considérant l'intérêt pour les zones de montagne, la richesse et le contenu des retours des membres et du réseau d'Euromontana, nous nous sommes consacrés à travailler sur les trois types de services que sont : les nouvelles technologies de l'information et de la communication, le service postal et enfin l'éducation et la formation.

### **a/ Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication**

L'intérêt de recourir aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) est double ; d'une part pour améliorer la qualité des services offerts, mais également réduire l'isolement de ces zones. En effet, les zones de montagne sont souvent caractérisées par leur isolement (plus ou moins critique en fonction des saisons) des centres urbains, donc des places de marchés et des lieux d'emploi. Pour ces zones, de façon encore plus cruciale que pour les autres régions d'Europe, l'accès à des télécommunications de qualité et de prix abordables devient une condition indispensable à leur existence et à leur développement économique.

Plusieurs études permettent de valider notre choix de nous intéresser aux NTIC en tant que SIG. Entre juillet et septembre 2005, la Commission européenne a ouvert une consultation publique sur les bandes larges<sup>20</sup> et la fracture territoriale. Celle-ci a donné lieu à une communication publiée en mars 2006 qui concerne une initiative européenne pour la croissance et l'emploi. L'accès à cette technologie dans les régions rurales et reculées est limité en raison du coût élevé dû à la faible densité de population et à l'éloignement qui ne permet pas d'avoir des économies d'échelles. Les incitations commerciales sont insuffisantes et on observe

---

<sup>20</sup> Bande large : type de connexions qui permet l'accès à l'Internet à haut débit. L'accès à la bande large est assuré par différentes techniques (câbles de téléphone et de télédistribution, connexion sans fil, fibres optiques, satellite et réseau électrique, la ligne d'abonné numérique ADSL -Asymmetric Digital Subscriber Line- qui est la technologie dominante dans l'UE)

des "défaillance de marché". Ainsi le document précise-t-il que 62% des ménages ont l'Internet et 8% sont abonnés à la bande large en zone rurale, contre respectivement 85 et 18 en zone urbaine.

De plus, l'accès aux TIC est considéré comme étant un moyen pour dynamiser des secteurs entiers de l'économie. Il nous semble indispensable que les zones de montagne puissent au même titre que les autres régions, bénéficier des avantages des nouvelles technologies et être à ce niveau sur le même pied d'égalité.

A travers ces nouvelles technologies, de nombreux systèmes innovants d'accès aux informations de formation, aux services administratifs voire même aux systèmes de santé sont rendus possibles localement dans des zones où tout déplacement est complexe et coûteux.

Le thème des TIC et de leur accès comprend deux aspects différents. Il faut d'une part mettre les moyens nécessaires pour développer les infrastructures à travers des réglementations efficaces (par exemple par la définition du service universel) ou bien en faisant appel aux fonds structurels ; d'autre part, développer l'utilisation et la maîtrise de ces nouvelles technologies auprès de l'ensemble de la société. Les expériences présentées font référence à ces deux aspects.

## **b/ La Poste**

Une enquête du gouvernement français (DATAR, 2005<sup>21</sup>) montre que pour la population des zones rurales, le bureau de poste est chargé d'une symbolique très importante et ainsi le maintien de ce service public est identifié comme large favori (à 47%) en comparaison avec les autres et loin devant les écoles ou hôpitaux (respectivement 16 et 13%). Le maintien du bureau de poste dans les petites communes rurales est identifié comme un enjeu pour le bien-être et bien-vivre des populations rurales.

De même, les travaux de la CE expliquent que le secteur postal est très important sur le plan économique car il a un effet d'entraînement sur la compétitivité des autres secteurs. Toujours selon la Commission, la forte hausse des communications électronique impose une réforme de ce marché postal. Actuellement la CE discute de l'application de la libéralisation totale du secteur pour 2009, comme ceci a été déjà planifié dans la directive 97/67/CE. Ce secteur génère 1% du PIB européen.

Il nous semble prioritaire en l'état actuel des choses qu'une attention particulière soit portée sur le nombre de points de contacts (boîtes aux lettres et bureaux de poste) et les tarifs publics en zone de montagne, aspect sur lequel les orientations de l'UE sont très limitées. Les démarches/ mesures des EM varient considérablement pour pouvoir maintenir un service de qualité et accessible dans les zones isolées.

## **c/ L'éducation / formation**

Comme le souligne le rapport NordRegio (2004), le manque d'accès à l'éducation supérieure a longtemps été identifié comme un frein au développement des zones de montagne. Tout d'abord pour avoir accès à une formation supérieure, nombreux jeunes quittent leur montagne pour les villes et trop souvent ne reviennent pas.

Dans le cadre d'un sondage auprès des élus du Comité Directeur de l'ANEM en 2005 sur les services cruciaux des populations montagnardes, l'école et la poste sont apparues comme étant les services de base.

Les populations des zones de montagne ont besoin d'être compétentes en tout car elles ont souvent des occupations multiples, dues à la saisonnalité de l'économie locale. Ainsi les professionnels de montagne ont besoin d'une large gamme de connaissances de façon à pouvoir être polyvalent et s'adapter à une demande variable dans le temps.

---

<sup>21</sup> DATAR et Ministère français de l'intérieur et de l'aménagement du territoire : 'Enquête sur 'les services publics en milieu rural' – 6 septembre 2006

## Partie 2 : Les nouvelles technologies, la poste et l'éducation : Cadre Communautaire et quelques approches nationales

### 1/ Les Technologies de l'Information et de la Communication

#### 1.1 - Le contexte de l'Union Européenne

Selon la Commission<sup>22</sup>, la position concurrentielle de l'Union européenne se dégrade sur la scène internationale, or l'investissement dans les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) constitue une source de croissance et de compétitivité. Fort d'une hausse de son chiffre d'affaires estimée à 3,6 % en 2005, le secteur des TIC continue d'afficher un taux de croissance supérieur à la moyenne. Il s'agit du secteur le plus innovant et à la plus forte intensité de recherche de l'Union européenne. Il a représenté en effet 25 % de l'effort de recherche total et 5,6 % du PIB européen entre 2000 et 2003. Toujours selon la Commission, les TIC sont également responsables d'au moins 45 % des gains de productivité réalisés par l'Union entre 2000 et 2004. La convergence numérique devient donc enfin une réalité. Les investissements dans les réseaux ont repris en 2004 et 2005 et les abonnements haut-débit ont progressé de 60 % en 2005.

**Calendrier : Avancée et programmes à venir sur la législation et des réflexions de l'UE sur les technologies de l'information et de la communication au 30/11/2006 :**

- 12/1999 : lancement par la Commission de l'initiative européenne **eEurope** pour apporter les bénéfices de la Société de l'Information à tous les européens (suivi par le Plan d'action **eEurope 2002** en juin 2000)
- 06/2001 : Présentation du Plan d'Action **eEurope+** aux chefs d'Etat et de gouvernement des 10 pays candidats (feuille de route pour accélérer la modernisation des économies)
- 06/2002 : Conseil de Séville - les EM approuvent les objectifs du Plan d'Action pour **eEurope 2005** et demandent à ce que leur mise en place soit effective pour fin 2005
- 06/2005 : lancement par la Commission de l'initiative '**i2010** - Une société européenne pour la croissance et pour l'emploi'
- 03/2006 : Communication de la Commission au conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions - '**combler le fossé existant en ce qui concerne la bande large**' - COM(2006) 129 final

**A venir :**

- 2007 : Initiative de la Commission : Favoriser l'échange de bonnes pratiques pour combler le fossé de la bande large entre les régions d'Europe => développement d'un site web ; événement sur les bénéfices de la bande large pour les zones rurales (février 2007)
- inviter les EM à moderniser leur stratégie nationale sur les bandes larges dans le contexte de la stratégie de Lisbonne renouvelée
- surveiller le développement des marchés en particulier pour les nouveaux EM. Evaluation de l'avancement des programmes attendue pour 2008

L'initiative **eEurope** ne vise pas à créer de nouvelles institutions ou de nouvelles lois mais à assurer une coordination et un objectif commun dans les différentes actions en cours. Ainsi, chaque EM est libre d'organiser son enseignement et ses services publics comme il le souhaite (compétence nationale). En revanche, ceux-ci ont souhaité pouvoir mettre en commun leurs expériences et cette procédure est appelée 'méthode de coordination ouverte'. Les actions sur le terrain sont souvent réalisées par les autorités régionales ou locales. Au niveau de la compétence de l'UE, une partie de la législation se rapportant à la libre circulation des marchandises est adaptée au cas des nouvelles technologies. Le budget de l'UE finance des

<sup>22</sup> Source : [http://ec.europa.eu/information\\_society](http://ec.europa.eu/information_society)

programmes visant à promouvoir le développement des régions moins favorisées, la recherche, les échanges dans le domaine de l'éducation, etc. (Vers une Europe de la connaissance, 2002)<sup>23</sup>

C'est ainsi que les 15 EM ont en 2003 mis en place dans le contexte du plan d'action 'eEurope 2005'<sup>24</sup> des stratégies nationales en matière de bande large. Toutes les stratégies reconnaissent le rôle de la concurrence dans la stimulation des investissements privés, mais admettent qu'en cas de défaillance du marché, les gouvernements ont un rôle à jouer pour garantir la couverture territoriale. (COM(2006) 129 final<sup>25</sup>).

#### L'initiative communautaire i2010 :

##### Pour une Société Européenne de l'Information pour la croissance et l'emploi

La commission a lancé en juin 2005 et pour 5 ans cette initiative dans l'objectif de répondre aux principaux défis et développement dans la société de l'information d'ici 2010, en plaçant les TIC comme moteur de l'intégration et de la qualité de vie. Cette initiative correspond à une stratégie globale de modernisation et d'intégration de l'ensemble des instruments d'action de la politique européenne. Elle s'appuie sur trois grands piliers :

- Créer l'Espace unique de l'information européen, qui promeut un marché intérieur ouvert et compétitif pour la société de l'information et les services médiatiques ;
- Augmenter les investissements en innovation et recherche sur les TIC ;
- Encourager l'intégration des populations, l'amélioration des services publics (avec les démarches e-Gouvernement et e-Santé) et de la qualité de vie (démarches telles que Voiture Intelligente ou Bibliothèque Numérique) à travers l'utilisation des TIC.

Plus d'information : [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)

En mars 2006, la Commission a fait une communication au Conseil intitulé 'comblent le fossé existant en ce qui concerne la bande large' où elle revendique l'importance que les connexions à large bande ne soient pas limitées aux grandes villes mais puissent être accessibles à tous les européens, même ceux vivant et travaillant dans les régions moins avancées d'ici à 2010, soulevant ainsi le problème de la **fracture numérique territoriale/ géographique**. Cette communication fait mention de l'importance des bandes larges pour *l'administration en ligne* (facilitant l'accès aux citoyens et entreprises aux services de l'administration), pour *l'enseignement* (enseignement en temps réel dans des domaines de compétences pas forcément représentés localement et accès à des ressources éducatives), ou encore pour *le développement rural* (contact des exploitations agricoles ou entreprises avec les marchés nationaux/ internationaux, facilite la diversification, etc.), (COM(2006) 129 final).

En ce qui concerne le financement des infrastructures permettant le déploiement de la technologie de bandes larges au sein de l'UE, la Commission a plusieurs instruments à disposition des EM.

- **La réglementation des Aides d'Etat** : la Commission a une position favorable en ce qui concerne l'utilisation d'aides d'Etat pour les financements publics des bandes larges. Ainsi un certain nombre de financements publics de projets haut débit dans les EM a été accepté par la Commission. Cette dernière en a conclu que soit l'aide était compatible avec les règlements communautaires sur les Aides d'Etat ou bien qu'il ne s'agissait pas d'Aide d'Etat (voir encadré ci-dessous).
- **Les Fond Structurels** : La Commission a autorisé un co-financement à hauteur de 210 M€ un projet sur le haut débit en Grèce, sachant que la Grèce est en retard sur l'accès à cette technologie, par rapport aux autres EM.
- **Le développement rural** : La politique de développement rural a expérimenté à travers les démarches Leader une plus grande utilisation des TIC pour promouvoir la croissance et l'emploi dans les zones rurales.

<sup>23</sup> Vers une Europe de la Connaissance - L'Union européenne et la société de l'information Série : "L'Europe en mouvement". Publiée par la commission européenne : direction générale de la presse et de la communication. Octobre 2002. 19p. Document consultable et téléchargeable sur le site d'Europa à l'adresse : [http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/index_fr.htm)

<sup>24</sup> Principaux objectifs: faire passer chaque citoyen, foyer et école, chaque entreprise et administration, à l'ère numérique et à la communication en ligne; créer une Europe qui maîtrise le numérique, avec le soutien d'une culture d'entreprise disposée à financer et à développer de nouvelles idées; veiller à ce que l'ensemble de ce processus inclue la dimension sociale, obtienne la confiance du consommateur et renforce la cohésion sociale

<sup>25</sup> Communication de la Commission au conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions - 'comblent le fossé existant en ce qui concerne la bande large'

### **Cas des Pyrénées-Atlantiques, France ou de l'Ecosse et Midland Est, GB:**

#### **Absence d'aides d'Etat ou aides compatibles**

« Dans le cas du projet relatif au département des Pyrénées-Atlantiques, la Commission a décidé que, dans certaines conditions, le co-financement public d'une infrastructure ouverte de haut débit constituait la compensation d'une obligation de service d'intérêt économique général et non une aide. Dans le cas de deux projets au Royaume Uni, la Commission a déclaré compatibles deux aides concernant la fourniture de services de haut débit, considérant que les subventions étaient nécessaires au déploiement de ces services dans des zones rurales et isolées qui en étaient privées »

*Plus d'information :*

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/04/1371&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=en>

En revanche il faut souligner le point spécifique de la réglementation pour le service universel (Directive 2002/22/CE<sup>26</sup>). En 2005, la Commission a ouvert une consultation sur le contenu que devait revêtir ce 'service universel'. Dans sa communication, la Commission a évoqué l'idée d'intégrer dans cette notion l'accès à la bande large tout en se positionnant contre. Personne n'ayant réagi contre cette position, elle a été adoptée. Dans la législation Suisse, le service universel intègre la bande large ; la prochaine concession pour le service universel (2007 – 2013) comporte donc l'obligation de fournir la bande large à tous les clients.

## **1.2 - L'exemple de la Norvège**

Dans un premier temps et afin de répondre aux fortes recommandations de l'OCDE, la politique norvégienne de déploiement de la bande large s'appuyait sur la conviction que ce déploiement devait être essentiellement déterminé par le marché. Le succès des mesures du «Gouvernement devait permettre de créer une demande qui rende rentable l'activité de développement de la bande large pour des opérateurs privés à travers l'ensemble du pays. Mais il a été observé que le marché ne souhaitait pas prendre seul en charge l'ensemble des risques liés au développement des techniques de la bande large dans les zones de montagne et à faible densité de population, cette politique s'est adaptée. Ainsi, le programme Høykom (cas décrit en page 42) ne permet pas le financement direct d'infrastructure à part pour les zones isolées et à faible densité de population.

D'autre part, la Norvège met en place des stratégies assez similaires à celles de l'UE. Ainsi, depuis juin 2000 la Norvège a développé des Plans «Norway («Norway 1.0, 2.0 et 3.0), qui étaient une simple description des expériences menées dans chaque ministère. Dans un second temps, «Norway 2005, lancé en avril 2002 a eu comme objectif d'identifier des principes fédérateurs et de fournir un cadre de politique générale. Enfin, «Norway 2009 (établi en 2005) se structure bien plus autour de l'exploitation et la valorisation des opportunités inhérentes à ces technologies.

#### **«Norway 2009, les trois thématiques cibles :**

1/ les individus et la 'Norvège numérique' : chacun doit avoir la possibilité de participer à la société de l'information ; les services numériques doivent être adaptés et ciblés vers les besoins de chacun ;

2/ l'innovation et la croissance dans les entreprises et l'industrie : la Norvège doit favoriser le développement et la création de valeur au sein des entreprises de haute expertise ; d'autre part, le secteur public et les grandes et petites entreprises doivent améliorer l'exploitation des opportunités créées par les technologies de l'information ;

3/ un secteur public coordonné et adapté à ses utilisateurs : les objectifs du gouvernement sont au nombre de deux : faciliter l'interaction entre le public et les autorités et libérer les ressources afin de consolider le rôle d'Etat providence ; les TIC sont un outil puissant qui peut contribuer à atteindre ces objectifs.

*Plus d'information (en anglais) :* <http://www.regjeringen.no/en/dep/fad/Documents/Reports-and-plans/Plans/2005/eNorway-2009--the-digital-leap.html?id=476705>

<sup>26</sup> Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel"). Lien : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0022:FR:HTML>

### 1.3 - Le cas de l'Autriche

En Autriche, les télécommunications ont été un monopole d'Etat jusqu'en 1993, lorsque l'Autriche a commencé à libéraliser ce secteur dans le cadre de sa préparation à l'entrée dans l'UE. Le règlement régissant ce secteur est l'Acte des Télécommunications qui date de 1997 et établit le concept de 'service universel'. En revanche, le haut-débit n'est pas sujet au service universel et comme un fossé se crée par rapport à l'accès à cette technologie de haut débit entre les zones rurales et urbaines, le *Ministère fédéral au transport, à l'innovation et à la technologie* a initié une mesure en 2003. Cette mesure financière, portée à la fois au niveau fédéral, des autorités provinciales et cofinancé par les fonds structurels de l'UE devrait stimuler le développement de la bande large dans les zones rurales plus isolées (Breitbandinitiative<sup>27</sup>).

Etant données les lacunes de la desserte en bandes larges dans les zones de montagne de Land de Carinthie et du Tyrol (étudiées dans le cadre du projet Pusemor<sup>28</sup>), les deux Länder ont initié des projets pour améliorer la desserte et l'utilisation de la bande large. En Carinthie des équipements en TIC sont installés dans les bureaux communaux. Ils seront à la disposition des services communaux mais aussi des citoyens. C'est une initiative intéressante pour encourager l'utilisation des TIC et le eGouvernement.

### 1.4 – Une spécificité montagne ? L'exemple de la stratégie de la Région Rhône-Alpes, France

La zone de montagne couvre 73% du territoire de la Région Rhône-Alpes en France. Celle-ci a ainsi décidé de lancer en mars 2004 un appel à projet spécifique sur le thème 'TIC et mise en réseau des acteurs du développement des territoires de montagne' dans le cadre du Programme Régional d'Actions Innovantes (PRAI) (voir encadré plus bas).

La Région Rhône-Alpes souligne le paradoxe TIC/ territoires que les zones de montagne vivent de façon particulièrement aiguë. En effet, ce sont bien ces zones qui pourraient tirer le plus profit de l'acquisition de ces TIC (et permettre la réduction du temps et des difficultés d'accès à de nombreuses ressources) mais la tendance spontanée est au déploiement de ces TIC dans les centres urbains déjà très puissants. Ainsi, le constat est plutôt à un accroissement des disparités déjà existantes. Les territoires de montagne y sont exposés et sont fragilisés.

#### **Les projets rhônalpins du Programme régional d'action Innovante (PRAI)**

##### **'TIC et mise en réseau des acteurs du développement des territoires de montagne'**

Trois domaines ont été retenus afin de couvrir assez largement les attentes au niveau des activités et de la population des territoires montagnards:

- 1/ les services aux personnes ;
- 2/ le développement économique (TPE, artisans et profession libérale) ;
- 3/ le tourisme.

Une attention toute particulière a été apportée à la prise en compte des acteurs, de leur rôle et en favorisant leur mise en réseau. L'égalité homme/femme est également un axe important de ce programme.

Le programme (2004 – 2007) est d'un montant de 6 M€ avec 50% de fonds européens, 25% régionaux et 25% de porteurs de projets. 28 projets en zone de montagne ont été retenus et financés dans ce cadre.

*Plus d'information : Animateur du programme : C. Barassin : [cbarassin@rhonealpes.fr](mailto:cbarassin@rhonealpes.fr)*

Dans le cadre du projet euromountains.net<sup>29</sup>, l'étude réalisée par la Région Rhône-Alpes établit que la couverture en haut-débit du Pays d'Albertville (zone de haute montagne) nécessite de nouvelles technologies compte tenu de la situation topographique et de l'éloignement entre les hameaux et les répartiteurs de France Télécom. Ainsi, la desserte se fera à partir d'un réseau de fibres optiques installées sur les lignes

<sup>27</sup> Voir <http://www.bmvit.gv.at/telekommunikation/breitband/index.html>

<sup>28</sup> Pusemor : Projet Interreg En savoir plus : <http://www.pusemor.net/>

<sup>29</sup> Projet Interreg IIIC de 2004 à 2007- En savoir plus : [www.euromountains.net](http://www.euromountains.net)

électriques d'EDF<sup>30</sup>. C'est la RTE (Réseau de Transport d'Electricité), société gestionnaire des lignes électriques qui est chargée de réaliser les travaux. Cet équipement sera financé par le département qui le louera à l'opérateur exploitant.

## **1.5 - Les démarches présentées**

### **1/ Le Cybercantal II, cantal, France**

**page 30**

*Ce projet a été mis en place en 2004 en France dans le département du Cantal pour intégrer celui-ci dans le monde de l'informatique, de l'Internet haut débit et de l'ensemble des Technologies de l'Information et de la Communication. Il tend à garantir un accès au plus grand nombre à ces services d'intérêt général.*

### **2/ Les télécottages, Hongrie**

**page 34**

*En dehors de Budapest, capitale de la Hongrie, le territoire hongrois et notamment les zones rurales sont mal desservies en services informatiques et la connexion à Internet est difficile. C'est pourquoi, des initiatives ont été lancées pour combler ce fossé entre la capitale et le reste du pays et apporter l'accès Internet aux villages. Ce sont les télécottages. Un télécottage est un point d'accès aux technologies informatiques. Il assure toute une série de services avec des installations comprenant des ordinateurs, un accès e-mail et autre matériel de bureau.*

### **3/ Le partenariat entre le SAB et Microsoft, Suisse :**

**page 38**

*Transfer Tecnologic Surselva est un projet pilote mené entre mai 2004 et juin 2008 par le Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB), Microsoft Suisse, l'association des communes Surselva et des porteurs locaux de projets. Il vise une promotion durable du développement structurel des régions de montagne et la pérennisation de la qualité de vie et des emplois d'une région ; il fait appel aux TIC.*

### **4/ Le Programme Høykom et le eGouvernement, Norvège**

**page 42**

*HØYKOM est un large programme cadre qui incite et soutien la mise en place des projets locaux limités dans le temps. HØYKOM aide au lancement et à l'amélioration d'activités de eGouvernement via Internet haut débit (bande large) au sein de nombreuses institutions publiques de divers secteurs (éducation, santé et services sociaux) ainsi qu'à tous les niveaux de l'administration.*

### **5/Formation aux TIC pour les zones rurales, Pays basque espagnol**

**page 46**

*Le projet Emalor, commencé en 2004, est une réponse à la demande de formation basique pour les femmes du milieu rural dans la Communauté autonome du Pays Basque espagnol. Cette formation est principalement destinée aux zones où aucune autre formation n'est proposée ou bien la formation est peu adaptée. Elle se compose d'une combinaison entre une formation à distance (e-learning) et une formation avec la présence de professionnels. Le projet prévoit trois modules de formation.*

---

<sup>30</sup> EDF : Electricité De France

## **2/ Les services de la poste et leur accessibilité**

### **2.1- niveau européen**

L'UE a entamé en 1997 les mesures nécessaires à la réalisation du marché intérieur dans le secteur postal en vue d'une libéralisation totale pour 2009. L'UE établit donc des règles communes en matière de prestation de service postal au sein de la Communauté afin de garantir un service universel.

Selon la directive postale, la Commission devait confirmer en 2006 si la réforme postale peut être poursuivie et si la dernière étape de l'ouverture complète du marché en 2009, comme le prévoit la directive, doit être entamée. La directive cadre de 1997 invite explicitement la Commission à présenter en 2006 une « étude prospective » destinée à évaluer si l'achèvement du marché intérieur est possible dans le maintien du service universel.

La Commission a donc réalisé de 2004 à 2006 une large consultation de l'ensemble des parties prenantes. Elle a également demandé à Price WaterhouseCoopers une étude prospective<sup>31</sup> concernant l'impact sur le service universel de cette libéralisation. Ce rapport décrit les objectifs de la réforme, la situation actuelle du service postal, les futures tendances du marché, évalue l'impact potentiel d'un marché ouvert à la concurrence et enfin propose des mesures d'accompagnement. La Commission, dans son rapport fait état que 'une analyse récente montre que le développement des services postaux universels en Europe a été satisfaisant. Les services universels sont de haute qualité, les tarifs sont raisonnables, l'accès est facile et beaucoup d'opérateurs font de gros bénéfices'.

**Rapport de la Commission au Conseil et au Parlement européen (oct. 2006)**  
**Etude prospective concernant l'impact sur le service universel de l'achèvement du**  
**marché intérieur des services postaux en 2009**  
***Quelques points concernant l'obligation de service universel et l'accès pour les zones***  
***isolées***

La Commission souligne que conformément au principe de subsidiarité, la directive propose une définition large du service universel et que des dérogations sont permises dans des cas exceptionnels (par exemple une réduction de la fréquence de distribution dans les régions très isolées).

- Inconvénients attendus concernant l'accès aux services postaux : 'cet accès dans les régions isolées risque d'en pâtir, ce qui pourrait entraîner le besoin de prendre des mesures compensatoires si les fournisseurs de services universels et d'autres agents économiques n'offrent que des alternatives insuffisantes'.

- Effet sur la cohésion territoriale et social : 'Dans la mesure où les fournisseurs de services universels remplissent un rôle social, ils pourraient demander une compensation financière adéquate. À cet égard, des réponses appropriées sont possibles au niveau national, qui est le plus indiqué pour évaluer ces demandes (il en existe des exemples en France et en Norvège)<sup>29</sup>'.

*Plus d'information : COM (2006) – version numérotée officielle pas encore disponible*

La Suède et le Royaume-Uni ont déjà libéralisé leur marché postal. La Finlande, l'Allemagne et les Pays-Bas libéraliseront complètement leur marché postal avant la date limite de l'UE et souhaitent que d'autres pays suivent leur exemple. Mais certains Etats membres, dont la France, l'Italie, l'Espagne, la Grèce, la Belgique et la Pologne, craignent que la libéralisation complète mette fin à leur monopoles partiels, entraînant la perte de milliers d'emplois et affaiblissant le service aux consommateurs (EurActiv du 19/10/2006<sup>32</sup>).

La nouvelle proposition de directive de la Commission permettrait aux Etats membres de financer le coût de prestation d'un service universel de la façon qui convient le mieux à leur situation, tant que cela n'entraîne

<sup>31</sup> « The impact on universal service of the full market accomplishment of the postal internal market in 2009 », PriceWaterhouseCoopers, 2006. Site internet : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/studies\\_en.htm#sector2006](http://ec.europa.eu/internal_market/post/studies_en.htm#sector2006)

<sup>32</sup> Voir lien : <http://www.euractiv.com/fr/innovation/etats-membres-preparent-bataille-courrier/article-158904>

pas de distorsion sur le marché. Parmi les autres solutions de financement possibles figurent les subventions publiques directes, les subventions croisées des activités réalisant des profits et celles réalisant des pertes ou la création d'un fonds de compensation en instaurant des frais pour les nouveaux prestataires de service ou utilisateurs (EurActiv du 19/10/2006<sup>30</sup>).

**Calendrier : Avancée et programmes à venir sur la législation et des réflexions de l'UE sur les services postaux au 01/12/2006 :**

- 1999 : Directive postale cadre : 97/67/CE. Lancement d'une première phase d'harmonisation des services postaux
- 2002 : modifications à la directive postale cadre (2002/39/CE) en vue d'établir une libéralisation progressive en deux étapes : le 01/01/2003 (lettres > 100g) et 01/01/2006 (lettres > 50 g). La distribution des courriers de moins de 50g n'est pas ouverte à concurrence
- 01/2006 : Consultation publique que les services postaux
- 18/10/2006 : présentation par la Commission de la nouvelle directive sur les services postaux en vue d'une libéralisation d'ici 2009

**A venir**

- 2007 : Le Conseil et le Parlement examineront cette proposition de nouvelle directive sur les services postaux
- 2009 : libéralisation

## 2.2 – Quelques informations sur la Suisse

En Suisse, le marché postal s'est ouvert étape par étape. En 1998, l'ancienne PTT (Poste et télécommunication) a été séparée en deux entités indépendantes : La Swisscom SA et La Poste. Par la loi, la Confédération possède la majorité des actions de Swisscom. Le paquet de la Confédération s'élevait initialement à 64%. La Confédération est en train de vendre sa part des actions jusqu'au taux minimal imposé par la loi (50% plus une action). En 2006 une tentative du Gouvernement fédéral de changer la loi afin de pouvoir privatiser entièrement Swisscom a été bloquée par une alliance entre syndicats et régions de montagne. Le service universel est défini dans la loi sur la télécommunication et dans l'ordonnance s'y rapportant. En 2006, le parlement fédéral a approuvé l'ouverture du dernier kilomètre (l'accès au câble en cuivre). Ce dernier kilomètre était le dernier monopole de Swisscom. L'ouverture complète au bitstream-access, c'est-à-dire y compris la bande large a été refusée par la même alliance des syndicats et des régions de montagne.

La Poste est entièrement entre les mains de la Confédération. Elle est un établissement autonome de droit public. Le service universel est décrit dans la loi sur la poste et l'ordonnance s'y rapportant. L'ouverture du marché se fait par étapes. En 2004 la Poste a perdu le monopole sur les paquets. Au 1<sup>er</sup> avril 2006, le service réservé pour le courrier a été baissé de 2 kg à 100 g. En 2007 une discussion sera entreprise pour une réduction plus poussée de cette limite et pour la privatisation de la Poste.

Ainsi, la Confédération Helvétique a décidé de libéraliser progressivement son secteur postal dès 1998. La Poste a l'obligation d'être rentable. C'est pour ça qu'elle a restructuré depuis 2001 son réseau de distribution. Au 31 mai 2005, la transformation de ce réseau est terminée. Le réseau postal qui comptait 3396 bureaux en 2001, compte en juin 2005, 3525 offices postaux. Ils sont répartis en 1767 bureaux postaux traditionnels, 657 filiales, 126 agences, 7 bureaux mobiles et 968 services à domicile. Une optimisation du réseau restant est en cours sous le projet Ymago. (Voir le projet Ymago étudié en page 55)

En parallèle, six nouveaux grands centres de distribution ont été nouvellement construits. Ils prennent en charge une grande partie du travail de triage du courrier. Ces centres sont situés en plaine et en zone de montagne.

La restructuration des bureaux de poste a suscité beaucoup de réactions. Pour l'aider à prendre les mesures nécessaires, la Poste suisse a demandé une enquête auprès des clients. Des critiques ont été émises au sujet des heures d'ouverture des offices et le service à domicile n'est pas pratique selon la moitié des personnes interrogées. Puis, en avril 2002, un groupe d'expert (composé de représentants des cantons, communes, des régions de montagne et des consommateurs) a analysé cette enquête et a émis plusieurs recommandations :

une plus grande souplesse sur les heures d'ouverture ; la recherche de solutions régionales ; une meilleure prise en considération des demandes formulées par les communes. En revanche, le groupe d'experts estime que le service à domicile n'est pas une solution équilibrée.

## **2.3 - Les démarches présentées**

### **1/ en France : régulation de l'activité postale**

**page 50**

*La régulation de l'activité postale est abordée sous l'angle de l'accessibilité optimale au réseau postal. Pour cela, plusieurs lois sont à prendre en compte. En mettant en lumière ce que chacune de ces législations proposent sur ce sujet, on s'aperçoit que cette façon « multi-législative » de gérer le réseau postal est originale.*

### **2/ en Suisse : le projet Ymago**

**page 54**

*Depuis 2001, La Poste a restructuré son réseau de bureaux de poste. Cette première vague de restructuration était plus ou moins décidée par la poste elle-même. Ainsi a-t-elle suscité beaucoup de critiques de la part de la population et des communes concernées. Depuis 2005, la Poste vise donc à améliorer son réseau de bureaux de poste, grâce à un dialogue étroit avec les milieux concernés. Ce processus a pris le nom de projet Ymago.*

### **3/ La formation, comprenant les écoles primaires et secondaires, mais également les formations pour entreprises (continue, apprenti...)**

Le rapport Nordregio (2004) souligne que certains Etats membres et/ou futurs Etats membres, tels que la Grèce, l'Autriche, le Portugal, l'Italie, l'Espagne, la Slovénie, la Bulgarie, la Roumanie et la Slovaquie ont une proportion significative d'universités en bordure de leurs ZM, voire à l'intérieur.

Lors de la relance de la stratégie de Lisbonne en mars 2000, l'importance accordée à l'économie de la connaissance a incité la Commission à travailler sur la modernisation des systèmes éducatifs et de formation au sein de l'Union. Un programme de travail a été adopté conjointement par le Conseil et la Commission en 2002. Ce document clarifie le programme de travail à mettre en œuvre pour répondre aux 13 objectifs des systèmes d'éducation et de formation en Europe. Un de ces objectifs est de 'favoriser la citoyenneté active, l'égalité des chances et la cohésion sociale'. Le document souligne que les EM doivent prendre en compte les besoins des groupes vulnérables, en particulier les personnes vivant dans des régions rurales ou isolées<sup>33</sup>.

Dans une communication en novembre 2005 (COM(2005) 549) la Commission a dressé un panorama des progrès accomplis en terme de modernisation de ces systèmes. Elle note que la réalisation des objectifs liés à l'inclusion sociale est encore loin d'être en vue. Elle estime que ces réformes devraient, pour être efficaces et équitables, être établies en consultation avec l'ensemble des niveaux. Elle mentionne également qu'une utilisation plus judicieuse des Fonds Structurels s'impose en ce qui concerne l'investissement dans le capital humain.

Une grande attention est apportée par l'Union européenne dans la mobilité des étudiants.

#### **3.1 - Les démarches présentées**

On notera que l'ensemble des expériences présentées font référence aux TIC soit comme outil de formation, comme outil d'ouverture ou encore comme moyen d'insertion.

##### **1/ MSc sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' en ligne en Ecosse**

**Page : 59**

*Le Centre d'Etude de la Montagne de 'Perth College' a été créé en 2000. 'Perth College' est un des partenaires de 'UHI Millennium Institute' (UHI), la seule institution d'éducation supérieure de la région des Highlands d'Ecosse, qui deviendra dans les prochaines années 'The University of the Highlands and Islands'. Cette structure délivre une formation et une activité de recherche de niveau universitaire à travers le partenariat avec 14 'Colleges' et Centres de recherche ainsi qu'environ une centaine de Centres d'apprentissage à travers la région. En 2004, UHI a conçu un nouveau Master of Science (MSc) sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' délivré en ligne, par Internet.*

##### **2/ Intégration sociale à travers la formation des femmes sur les TIC dans le Bugey en France**

**Page : 62**

*Ce projet a été mis en œuvre entre septembre 2004 et septembre 2006 sur le territoire du Bugey, département de l'Ain (01) et consistait à former des groupes de femmes volontaires à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet.*

##### **3/ Projet scolaire transnational dans le cadre d'une démarche Leader+ en Espagne et en Irlande**

**Page : 66**

*Ce projet vise plus particulièrement les écoles en milieu rural avec des écoles avec 2 à 3 professeurs, des facilitations de rassemblements géographiques pour maximiser les ressources, la coopération et l'apprentissage, des sélections d'écoles dans des zones désavantagées.*

---

<sup>33</sup> Source : Journal officiel des Communautés européennes – Conseil 'Programme de travail détaillé sur le suivi des objectifs des systèmes d'éducation et de formation en Europe' (2002/C 142/01)

## Bibliographie

### Ouvrages

- **ANEM**, 2005 PLM155 (Nov. 2005) Dossier 'L'accès aux services publics'
- **CES** – Confédération Européenne des Syndicats. *Projet de directive sur les services du marché intérieur*. Thème : Directive Bolkestein. Document consultable sur le site de la CES : <http://www.etuc.org/a/498>. Dernière mise à jour : juin 12 2006.
- **CRISP** - Centre de Recherche et d'Information Socio-Politiques - *OMC : les services d'intérêt général*. Revue : Courrier hebdomadaire du CRISP - N° 1901-1902 – 2005/36-37, Eric Van den Abeele. Document consultable sur le site du CRISP : <http://www.cairn.info/sommaire.php>
- **La DATAR** - Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale - *La montagne*. Collection : Territoires en mouvement. Edition : la Documentation Française. 2002. 95 pages.
- **La DATAR** - Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale – *Conférence nationale des services publics en milieu rural* – Rapport présenté par Monsieur Paul DURIEU, Président – 17 novembre 2005
- *L'Europe à la croisée des chemins – Le transport durable : une nécessité*. Série : "L'Europe en mouvement". Publiée par la commission européenne : direction générale de la presse et de la communication. Juin 2003. 23p. Document consultable sur le site d'Europa à l'adresse : <http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/39/fr.doc>
- **Livre vert sur les services d'intérêt général** – CCE – publié en mai 2003 dans le Journal Officiel. Téléchargeable au format pdf sur le site : [http://ec.europa.eu/comm/off/green/index\\_fr.htm#2003](http://ec.europa.eu/comm/off/green/index_fr.htm#2003)
- **Livre blanc sur les services d'intérêt général** – CCE – publié en mai 2004 dans le Journal Officiel. Téléchargeable au format pdf sur le site : [http://ec.europa.eu/comm/off/white/index\\_fr.htm#2004](http://ec.europa.eu/comm/off/white/index_fr.htm#2004)
- **NORDREGIO** - Nordic Centre for Spatial Development - *Mountain Areas in Europe : Analysis of mountain areas in EU member states, acceding and other European countries*. Report 2004:1. Janvier 2004. 271 pages.
- Publication sur le Service public en Suisse : Défi service public : les options pour la Confédération, les cantons et les communes (août 2003) : <http://www.sab.ch/index.php?id=64&L=2>
- **TASCA Catherine**, Rapport d'information n° 257 (2004-2005) sur le livre blanc sur les services d'intérêt général fait au nom de la délégation pour l'Union européenne, déposé le 17 mars 2005, <http://www.senat.fr/rap/r04-257/r04-257.html>
- *Vers une Europe de la Connaissance - L'Union européenne et la société de l'information* Série : "L'Europe en mouvement". Publiée par la commission européenne : direction générale de la presse et de la communication. Octobre 2002. 19p. Document consultable et téléchargeable sur le site d'Europa à l'adresse : [http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/index_fr.htm)

### Les sites web

- **ANDAFAR** - Association Nationale pour le Développement de l'Aménagement Foncier Agricole et Rural – Site de l'ANDAFAR, <http://www.andafar.org>, site consulté en août 2006.
- **ANEM** – Association Nationale des Elus de Montagne. Site de l'ANEM : <http://www.anem.org>.
- **EUROMONTANA** – Association européenne multisectorielle pour la coopération et le développement des territoires de montagne – Site de Euromontana, <http://www.euromontana.org>.
- **Europa, le portail de l'Union européenne** – Site d'Europa, [http://europa.eu/index\\_fr.htm](http://europa.eu/index_fr.htm), consulté en août 2006.
- **SAB** – Groupement suisse pour les régions de montagne – Site du SAB, projet PUSEMOR (pour améliorer les prestations de services publics) : <http://www.sab.ch/PUSEMOR.283.0.html?&L=2>

## Partie 3 : les démarches présentées

Le choix des fiches d'expériences a été guidé par les retours des membres d'Euromontana dans le temps imparti, par leur diversité, leur hétérogénéité, leur complémentarité et ne se veut pas être une liste exhaustive des expériences les plus pertinentes. Ces expériences ont toutes leurs spécificités et sont difficilement transposables telles quelles. Elles peuvent en revanche faire ressortir un aspect nouveau qui peut trouver une application dans une réflexion menée localement. Ces fiches descriptives se veulent décrire les principaux aspects de chaque expérience et nous avons pour cela choisi de reprendre la trame proposée par la DIACT en France. Pour chaque expérience, les coordonnées de la personne/ organisation responsable vous sont fournies afin que vous puissiez approfondir les points qui vous intéressent. Comme vous pourrez le noter, certaines expériences sont très locales, d'autres sont d'envergure nationales. L'un comme l'autre type peuvent apporter une ouverture sur des approches nouvelles et bénéfiques.

### 1/ La méthodologie de la DIACT

#### A – Présentation de la démarche

- Personnes ciblées
- But de la démarche

#### B- Contexte

- Le territoire : les caractéristiques de la zone d'implantation (superficie, données économiques...)
- Le processus de création de la structure : la démarche s'appuie-t-elle sur des expériences antérieures ?
- Quels sont les rôles / les impacts de cette démarche ? Comment s'organise la démarche (cadre juridique, politique, organisation locale) ?

#### C – Fonctionnement

- Qui porte la structure ?
- Qui sont les partenaires ?
- Comment s'organise le réseau de partenaires ? Y-a-t-il une animation du réseau ?

#### D – Bilan

- Budgets et ressources
- Personnel
- Résultat et évaluation
- Perspectives

#### E – Bibliographie

## Sommaire des expériences présentées

Le Cybercantal II en France.....	28
Les télécottages en Hongrie .....	32
Le partenariat entre le SAB et Microsoft en Suisse .....	36
Le programme Høykom et le eGouvernement en Norvège.....	40
Formation aux TIC pour les zones rurales au Pays Basque espagnol .....	44
Régulation de l'activité postale en France.....	48
Le projet Ymago en Suisse.....	53
MSc sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' en ligne en Ecosse.....	57
Intégration sociale à travers la formation des femmes sur les TIC dans le Bugey en France .....	60
Projet scolaire transnational dans le cadre d'une démarche Leader + en Espagne et en Irlande	64

## Le Cybercantal II en France

**Contact** : Fabien MIEDZIANOWSKI  
Directeur des Systèmes d'Information, des Nouvelles Technologies et de la Modernisation  
au Conseil Général du Cantal.  
**Courriel** : [fmiedzianowski@cg15.fr](mailto:fmiedzianowski@cg15.fr)  
**Tel** : +33 (0)4-71-46-22-02

### A – Présentation de la démarche

Ce projet a été mis en place **en 2004** en France dans le département du Cantal (15) pour intégrer celui-ci dans le monde de l'informatique, de l'Internet haut débit et de l'ensemble des Technologies de l'Information et de la Communication. Il tend à garantir un accès au plus grand nombre à ces services d'intérêt général.

#### Personnes ciblées

Le plan CYBERCANTAL II comprend trois volets, chacun s'adressant à un type de public :

- **le Cybercantal « grand public »** a pour objectif d'offrir un service de proximité adapté au besoin des publics. D'ailleurs, le Conseil Général envisage de proposer aux collégiens cantaliens un « Espace Numérique de Travail » (E.N.T). Celui-ci sera accessible via le Web à partir de la classe, du domicile et/ou des centres de ressources et il permettra d'avoir accès à des services pédagogiques innovants (cours, exercices, documentation multimédia, ...). Ce cartable électronique (ou bureau virtuel) est une innovation, dont la mise en place se fera sur trois ans.

- **le Cybercantal « territoires »** veut ouvrir le Cantal à l'administration électronique, grâce notamment à la mise en place d'une borne par canton connectée au haut débit, permettant ainsi l'accès au plus grand nombre à ces services. Un lieu par canton (Maison de Services Publics, Mairie, Communauté de Communes, centre de ressources Cybercantal<sup>34</sup>) est donc équipé d'une borne connectée au haut débit. Pour ce volet, le maintien et l'optimisation des services d'intérêt général sont des enjeux essentiels pour le département.

- **le Cybercantal « entreprises »** a pour but de favoriser le développement des entreprises par le commerce électronique (e-commerce) qui représente pour certaines d'entre elles une réelle opportunité de développement.



#### But de la démarche

Le plan CYBERCANTAL II a débuté en 2004. Son objectif est double :

- d'une part il permet aux Cantaliens de **s'approprier les TIC** (Technologies de l'Information et de la Communication) en mettant ces TIC (services informatiques, Internet haut débit...) à leur disposition.
- Mais cela ne suffit pas : il faut inciter à **l'utilisation de ces TIC**, d'où le deuxième objectif, à savoir la mise en service d'applications concrètes.

<sup>34</sup> Les MSP maisons accueillent l'ensemble des dispositifs CyberCantal territoires dédiés aux services publics, les TIC n'étant qu'un outil. En revanche, les centres de ressources sont uniquement tournés sur l'usage des TIC en tant que telles.

## B- Contexte

### Le territoire

Le Cantal est situé **au centre de la France** et constitue la partie sud-ouest de la région Auvergne. Ce département est **fortement rural** du fait de ces caractéristiques géographiques et économiques particulières. En effet, le Massif Cantalien a une circonférence d'environ 100 kilomètres de diamètre et couvre près de 570 000 hectares, les volcans éteints en occupent le centre. De nombreuses rivières ont donné naissance aux vallées.

Entre ces vallées se situent les hauts plateaux (ou planèzes). Les altitudes s'échelonnent de 218 mètres dans la vallée du Lot. Le Bassin d'Aurillac se situe aux environs de 600 mètres. Les pâturages d'estive s'échelonnent, quant à eux, de 850 à 1 450 mètres.

Les sols étant d'origine volcanique, **l'agriculture extensive** y domine (estives d'altitude) ; c'est une région vouée à la production fourragère et à l'élevage allaitant spécialisé ou en double troupeau (lait + allaitant). Le Cantal est donc un **département herbagé** : les surfaces toujours en herbe et les prairies temporaires constituent 95 % de la surface agricole utilisée. Les céréales produites sont utilisées pour l'alimentation du bétail.

L'agriculture est de ce fait une activité essentielle du département, elle emploie environ 1/5 des actifs, soit 4 fois plus qu'au plan national. Elle génère par ailleurs de nombreux emplois dans l'industrie agroalimentaire et les services.

### Processus de création

Le plan Cybercantal, initié en 1998 par le Conseil Général a permis de déployer dans chaque collège et sur d'autres lieux un accès à des ressources matérielles et d'accompagnement T.I.C. En reposant sur une architecture cantonale, la première version, en rapport avec l'animation sur les territoires concernés, a connu un réel succès et a été d'ailleurs récompensé, en janvier 2003, par l'obtention du label national « Espace Public Numérique » (EPN)<sup>35</sup> puis Netpublic. Ensuite, face à l'évolution des techniques et aux changements des comportements vis-à-vis des Nouvelles Technologies, il était nécessaire de lancer une deuxième phase de ce plan : le CYBERCANTAL II qui date de 2004 et qui s'appuie donc sur la première version.

### Rôle de la démarche

Ce dispositif global présente la volonté de désacraliser l'informatique qui est souvent perçus compliquée par les personnes âgées ou les non initiés.

## C – Fonctionnement

### Qui porte le projet

Le conseil général du Cantal porte un intérêt aux TIC qu'il considère comme le moyen de rendre l'Internet haut débit accessible au plus grand nombre. **Les TIC sont donc l'élément fort d'une dynamique de développement** dans laquelle le Conseil Général s'est totalement investi depuis plusieurs années. Ces efforts se traduisent par la mise en place et l'animation du dispositif Cybercantal (Espaces Publics Numériques, Environnements Numériques de Travail, Administration Electronique, ...) ainsi que par le déploiement d'infrastructures de télécommunication (Téléphonie Mobile et Haut Débit).

### Partenaires

L'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE) a développé un portail service-public.fr qui permet aux citoyens de réaliser l'ensemble des procédures administratives du domicile via

---

<sup>35</sup> **EPN** : Espace Public Numérique : Selon la définition de la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) - rattachée au ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (MENESR) – un EPN est « destiné à tous les publics et propose à ses usagers des activités variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation". Depuis novembre 2003, l'ancien label EPN n'est plus attribué et la labellisation directe État-espaces (Espaces Publics Numériques) est abrogée. Ceci est remplacé par la Charte et le label NetPublic et par une labellisation conjointe État-collectivité territoriale qui offre l'avantage de reconnaître le rôle majeur des collectivités locales dans la politique d'accès public à l'internet.

(voir aussi le site de la DUI : <http://delegation.internet.gouv.fr/netpublic/index.htm>)

Internet. Il est intégré, par le biais d'une convention de co-marquage au portail Départemental et décliné localement.

Dans le cadre du volet Cybercantal «Territoires », pour la mise en place des bornes connectées au haut débit, un partenariat avec la C.A.F (Caisse d'Allocation Familiale), l'A.N.P.E (Agence Nationale Pour l'Emploi), la C.P.A.M (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), l'U.R.S.S.A.F (Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales), l'U.D.A.F (Unions Régionales des Associations Familiales) et l'E.D.F (Electricité De France) a été élaborée afin que tous les services en ligne soient accessibles à partir d'un portail départemental unique.

### **Animation du réseau**

Pour le dispositif du Cybercantal « territoires » avec une borne par canton, le personnel communal et/ou intercommunal sera formé pour renseigner les usagers. Ce dispositif est accompagné d'une aide pour la mise en place de visio-accueil. Les communautés de communes qui le souhaitent peuvent ainsi faire l'acquisition d'un dispositif de visio-accueil et le conseil général apporte dans ce cadre une aide à hauteur de 50% du montant de la dépense, à raison d'un équipement par canton.

*Des formations auprès des élus et des fonctionnaires ont aussi été tenues.*

## **D – Bilan**

### **Budget, ressources**

Pour chaque volet du plan CYBERCANTAL II, des aides sont prévues.

- Pour le Cybercantal « **grand public** », l'embauche d'un animateur est assortie d'une aide financière dans le cadre du dispositif de soutien à l'emploi du conseil général (soit 8 000 euros la première année, 6 000 euros la deuxième année et 4 000 euros la troisième année). De plus, la collectivité « employeur » bénéficie d'une aide financière du conseil général à hauteur de 50% pour le déplacement des animateurs dans le cadre de leur mission. En outre, pour assurer un meilleur suivi, le conseil général réunira, tous les trimestres, l'ensemble des animateurs pour faire le point sur leurs activités. En résumé, une aide a été mise en place permettant l'accompagnement de projet à hauteur de 50% du montant, plafonnée à 15 000 euros.

- Le conseil général souhaite également inciter « **les territoires** » à organiser des manifestations à but ludique ou pédagogique. Pour cela, il peut apporter une aide financière de 50 %, plafonnée à 5 000 euros.

- Enfin, en ce qui concerne le dernier volet sur le Cybercantal « **entreprises** », le conseil général se propose d'accompagner financièrement l'émergence de telles initiatives par une aide d'un taux de 50% plafonnés à 10 000 euros dans le cadre du PACTE CANTAL<sup>36</sup>. Ce dernier étant terminé, le Conseil Général a décidé de reconduire l'aide Cybercantal Entreprises "e-commerce".

### **Personnel**

Pour inciter à l'utilisation de ces services (notamment dans le cadre du volet « territoire ») et pour ajouter de la convivialité, un animateur multimédia est embauché : il accompagne, initie, aide chacun à maîtriser et à bien utiliser ces outils et services offerts par internet et plus largement par les technologies de l'information et de la communication les bornes. Via cette borne, les personnes peuvent remplir leur déclaration d'impôt sur internet, faire leur course, assister à des visio-conférences... toujours guider par un animateur multimédia, ce qui assure la création d'un emploi.

### **Résultats et évaluation**

**Les 23 collèges et centres de ressources Cybercantal** sont déjà équipés et ont accès au haut débit. En effet, pour répondre aux attentes de l'Education Nationale, le Conseil Général installe et finance des liaisons

---

<sup>36</sup> **Pacte Cantal** : il s'agit d'une convention pour le développement économique et l'emploi visant le tissu industriel, artisanal et commercial du Cantal. Ce pacte a été signé en 2001 en partenariat avec l'Etat et le Conseil Régional d'Auvergne. Ce nouveau plan d'action avait une durée de trois ans. (Voir aussi le site : <http://www.cantal.com/cgi-bin/news/journal.cgi?folder=journal/2001-02&next=34>)

Internet à haut débit dans tous les collèges : 19 d'entre eux, situés dans des villes équipées en SDSL, ont pu s'y raccorder. Pour les 2 autres, le département a opté pour la solution par satellite bidirectionnelle expérimentée avec succès au collège d'Allanche.

Aujourd'hui, tous les collèges et centres de ressources Cybercantal sont équipés en Haut Débit.

### Perspectives / innovations

Pour assurer un déploiement du **haut débit** sur tout le territoire, le Conseil Général a entrepris trois types de partenariat :

- La convention « Département Innovant »

Le 7 avril 2004, le Conseil Général a signé avec France Telecom une convention visant à accélérer le déploiement du Haut Débit sur le territoire avec pour objectif : 94 % de l'ensemble de la population desservie d'ici fin 2006. Grâce à ce projet, 86 % de la population est déjà raccordée.

- « WIMAX »

Le Conseil Général s'est associé avec la Région Auvergne, pour couvrir par la technologie Wimax (ondes radios), les 4% de la population non « ADSLisable ».

- « Autoroute A75 Numérique »

Le Conseil Général du Cantal a intégré un syndicat mixte chargé de la construction et de l'exploitation d'une fibre optique le long de l'A75. Ceci permettra, dès 2007, de desservir le Département en très haut débit.

De plus, en ce qui concerne la **téléphonie mobile**, la couverture s'étend. Après le travail d'identification des « zones blanches » effectué en 2002-2003, une première tranche d'équipements a été engagée en 2005. Cette phase 1, qui concerne 34 communes sur 80 non desservies, couvre les territoires retenus par l'Etat comme étant prioritaires. Financièrement, le Département a la charge l'installation des pylônes. Il est susceptible de bénéficier de subventions de l'Etat, du FEDER (Europe) et de la Région à hauteur de 50%. Le Conseil Général a voté 4 millions d'euros pour le financement de ce programme.

Pour les 44 communes restantes (phase 2), elles sont à la charge des opérateurs.

L'objectif est que 100 % des centre-bourgs soient couverts en téléphonie mobile d'ici fin 2006 – début 2007 !

Enfin, terminons par la présentation du nouveau portail (**cybercantal.org**) consacré au projet cybercantal et aux innovations proposées dans ce cadre. Nous pouvons d'ailleurs par résumer un concept novateur : **le Bus.Net**, connecté à Internet haut-débit : c'est un bus multimédia, dont les aménagements viennent d'être terminés et qui va désormais sillonner sur les routes du Cantal et proposer à tous, où qu'il se trouve, un accès à Internet et aux nouvelles technologies. Ce bus comprend un espace libre-service informatique avec 5 ordinateurs équipés d'un écran LCD, connectés à Internet haut-débit (100 Mbits/s) via une antenne satellite mobile et motorisé (détection automatique du satellite par GPS) ou réseau filaire. A l'arrière du bus, une salle de formation et de présentation, dotée d'un écran de projection et d'un vidéo-projecteur, peut accueillir une dizaine de personnes. Enfin, un espace détente a été installé à l'avant du bus. Cet ensemble bénéficie d'une sonorisation interne.

## **E – Bibliographie**

- Portail du Cybercantal : [www.cybercantal.org](http://www.cybercantal.org), octobre 2006
- Dossier de presse du Conseil général du Cantal. Le 24 mars (année ?) – *Présentation des nouveaux dispositifs cybercantal II*.
- Pour le Bus.Net : renseignements auprès de LAPORTE Ludovic (Responsable Informatique de la CABA) : 04 71 46 86 30 ([l.laporte@agglo-aurillac.org](mailto:l.laporte@agglo-aurillac.org))
- Données sur le territoire du Cantal : voir le site de la chambre d'agriculture du Cantal : [http://www.cantal.chambagri.fr/refpac/imprimersans.php3?id\\_article=2042](http://www.cantal.chambagri.fr/refpac/imprimersans.php3?id_article=2042) (19 juillet 2006)
- Renseignements sur le Pacte Cantal : <http://www.cantal.com/cgi-bin/news/journal.cgi?folder=journal/2001-02&next=34>
- Renseignements sur les EPN : voir le site de la DUI (Délégation aux Usages de l'Internet) : <http://delegation.internet.gouv.fr/netpublic/index.htm>
- Renseignements sur CyberCantal possibles auprès de Fabien Miedzianowski, Directeur des Systèmes d'Information, des Technologies et d'Appui aux Collectivités au Conseil Général du Cantal : 04-71-46-22-02.

## Les télécottages en Hongrie

### ADRESSE PRINCIPALE

Union internationale des télécommunications (UIT)  
Place des Nations  
1211 Genève 20  
Suisse

### INFORMATIONS GENERALES

Téléphone : +41 22 730 5111 (standard de l'UIT)  
Fax: +41 22 733 7256  
Courriel : itumail@itu.int

## A – Présentation de la démarche

En dehors de Budapest, capitale de la Hongrie, le territoire hongrois et notamment les zones rurales sont mal desservies en services informatiques et la connexion à Internet est difficile. C'est pourquoi, des initiatives ont été lancées pour combler ce fossé entre la capitale et le reste du pays et apporter l'accès Internet aux villages. Ce sont les télécottages. Un télécottage est un point d'accès aux technologies informatiques. Il assure toute une série de services avec des installations comprenant des ordinateurs, un accès e-mail et autre matériel de bureau.

### Personnes ciblées

Les télécottages, mis en place en Hongrie, s'adressent à la population et particulièrement aux personnes résidant dans des zones isolées. Plus largement, cette démarche s'adresse à tous les utilisateurs de matériels informatiques en Hongrie.

### But de la démarche

Cette démarche vise à fournir aux populations isolées un accès aux technologies informatiques, notamment Internet, par la mise en place de points d'accès, répartis sur l'ensemble du territoire.

## B- Contexte

### Le territoire

Commençons par quelques données démographiques. La Hongrie compte **10 millions d'habitants** (recensement de 2001). Le pays est divisé de la manière suivante : Budapest qui est la capitale, 23 villes de statut départemental et 19 départements non-urbains.

La Hongrie compte plus de **3000 petits villages** et 7,8 % de la population vit dans des agglomérations rurales de moins de 1000 habitants.

Toujours concernant le territoire hongrois, il est intéressant de voir comment s'organise le réseau des communications. En 1993, un acte sur les télécommunications a permis l'établissement d'un organe de régulation. L'inspection générale des télécommunications fut ainsi établie à la suite de la fusion entre l'inspection de la Poste et des télécommunications et l'institut de la gestion des fréquences. En 1995, l'inspection générale des télécommunications prit le nom d'autorité des communications ou HIF ([www.hif.hu](http://www.hif.hu)). Elle est entre autre chargée de superviser et de réguler les marchés des télécommunications et de la Poste. Le budget de l'HIF est constitué de ses revenus provenant des taxes à payer pour utiliser les fréquences et de l'utilisation de l'équipement informatique.

## Processus de création

Un groupe de bibliothécaires hongrois a entrepris en 1994 de **fournir des services informatiques et un accès Internet à de petites communautés situées essentiellement dans les zones rurales et isolées du pays** (les zones de montagne en font donc partie) où les bibliothèques et centres culturels sont petits et ont des ressources limitées. Il leur est donc difficile de se développer en acquérant de nouvelles fonctions ou en fournissant plus de services.

Le premier télécottage, dit **TeleHaz**, a été créé en 1994 à Czakberény, un village de montagne dans le centre-ouest de la Hongrie. Le soutien financier fut apporté par le gouvernement local, le secteur des affaires et le ministère des affaires sociales.

Puis 50 individus, représentant diverses professions, ont créé **l'association hongroise des télécottages** fin 1994 (voir le site [www.telehaz.hu](http://www.telehaz.hu)).

## Rôles de la démarche

Les télécottages répondent à deux fonctions importantes en Hongrie : **la diffusion de l'Internet et la création d'emplois**.

## **C – Fonctionnement**

### Qui porte le projet

Ce projet a été porté par **l'UIT (Union Internationale des Télécommunications)** qui est une organisation internationale du système des Nations Unies au sein de laquelle les Etats et le secteur privé coordonnent les réseaux et les services mondiaux de télécommunication. Le siège est à Genève en Suisse.

### Partenaires

Ce projet a été financé par **les collectivités locales de Hongrie, les entreprises, ainsi que par le Ministère des affaires sociales**. Il a également bénéficié de l'appui du **Democracy Network (DemNet)** financé par l'USAID et du soutien du premier ministre hongrois. En effet, le directeur du programme USAID-funded « DemNet » a lancé des offres de subventions pour la mise en place de plus de télécottages dans un intervalle de temps le plus court possible. De ce fait, entre 1997 et 1998, 31 nouveaux télécottages ont été créés, moyennant la somme de 1.5 millions de dollars américains.

### Animation du réseau

Un télécottage fournit des services informatiques grâce à des installations comprenant des ordinateurs, un accès e-mail et autre matériel de bureau. On compte en moyenne cinq PC par télécottage, qui possèdent chacun son propre serveur de courrier électronique. Une fois inscrits, il faut à peine deux heures pour que les utilisateurs puissent faire usage de leur service e-mail qui est fourni gratuitement avec une adresse e-mail personnalisée indiquant le nom de l'utilisateur et du village concerné (par exemple: nom.village@telehaz.hu). Chaque télécottage dispose aussi de moyens de télétravail.

## D – Bilan

### Budget, ressources

En moyenne, il faut déboursier au moins **15 000 USD (US Dollar)** pour mettre en place un télécottage et les coûts d'exploitation annuels sont du même ordre. Par contre, après les deux premières années d'exploitation, à condition de compter sur un service de réseau satisfaisant et sur un certain degré d'esprit d'entreprise, **un télécottage peut subvenir à ses propres besoins** grâce à quatre sources de revenus au moins, à savoir :

- les droits acquittés pour les services locaux (par exemple, services de bureau, médias locaux et enseignement),
- les subventions et les dons,
- les services d'entreprise (échanges commerciaux via le réseau, télé-enseignement et télé-travail),
- et les fournitures de services du secteur public ou des administrations locales sur la base de la sous-traitance (par exemple, services sociaux, développement régional et diffusion de l'information publique).

### Personnel

Un des objectifs des télécottages est la création d'emplois. En effet, à chaque point d'accès, un animateur est présent pour guider, conseiller et aider les clients.

### Résultats et évaluation

Chaque télécottage peut fournir au maximum 10 000 personnes. Or, en moyenne, le nombre de personnes varient entre 4 000 et 6 000 par télécottage.

En 2001, on comptait environ 300 télécottages opérationnels dans le pays. Le nombre actuel de télécottages permet de servir environ 1 million de Hongrois.

Aujourd'hui plus de **400 télécottages** sont en service et de nombreux autres sont en cours de développement. D'ici à 2007, il est prévu que 800 télécottages soient disséminés sur l'ensemble du pays.

### Perspectives et innovations

Il y a au moins **un télécottage tous les 50 kilomètres**. Et de plus en plus de petits villages ont mis en place de simples points d'accès, avec quelques ordinateurs et une ligne de téléphone. **Ces télécottages « satellites »** ont un accès électronique au télécottage le plus proche ; ils profitent donc des services que peut fournir ce dernier sans avoir à investir en infrastructure ou en matériel.

**D'autres formes d'accès à Internet sont développées**, à commencer par les cafés offrant la possibilité de se connecter à Internet. Le nombre de ces **cybercafés** est en train d'augmenter en Hongrie, mais leur utilisation n'est pas vraiment répandue par les Hongrois et la plupart des clients sont étrangers. Pourtant les cybercafés essaient de vendre leurs services en offrant des activités et des produits diversifiés. L'utilisation d'Internet coûte entre 300 HUF (US\$ 1.05) et 900 HUF (US\$ 3.16).

Autre point intéressant : **l'Internet mobile**. Les services d'accès à l'Internet mobile utilisant le réseau sans fil ou WAP (Wireless Access Protocol) furent lancés en Hongrie dans les années 2000 par Westel (société spécialisée dans les appels internationaux) et Pannon.

L'association hongroise des télécottages a créé un plan de télé-travail, impliquant le regroupement et la diffusion d'informations publiques. En effet, la plupart des institutions publiques n'ont de fonds ou de ressources pour entreprendre leur propre programme d'informations consultables sur Internet. A travers le plan de travaux publics, l'Etat couvre 70 à 90% des salaires des « travailleurs publics ». C'est pourquoi les

télécottages font appel aux agences publiques et leur offre de regrouper et de diffuser leurs informations en échange de la couverture des 10 à 30% des salaires restants. Ceci constitue une opportunité pour les agences publiques de rendre leurs informations publiques à un taux réduit et un programme efficace de création d'emploi via le télé – travail.

Les tarifs locaux des appels est un des problèmes récurrents pour les télécottages. Ceux-ci doivent payer le LTO<sup>37</sup> (Linear tape-Open) ou l'opérateur existant pour pouvoir utiliser le téléphone et se connecter sur Internet. Pour ces raisons, l'association hongroise des télécottages prévoit de créer son propre système de micro-ondes, notamment parce que les coûts pour ces systèmes sont en train de diminuer rapidement. 3 000 000 de forints hongrois<sup>38</sup> (HUF) sont nécessaires pour chaque télécottage. Comme chaque télécottage est stable, la mise en place d'une antenne est suffisante. Les 50 kilomètres séparant chaque télécottage peuvent être couverts par les ondes, permettant ainsi de les relier les uns aux autres.

## E – Bibliographie

- Site de l'IUT : <http://www.itu.int/home/index-fr.html>
- La page donnant accès au cas des télécottages est : <http://www.itu.int/itunews/manager/display.asp?lang=fr&year=2003&issue=07&ipage=ICT-success&ext=html>
- Site de l'association hongroise des télécottages : [www.telehaz.hu](http://www.telehaz.hu)
- Personnes que j'ai tenté de contacter (ils ont tous participé à ce cas d'étude) :
  - Tim KELLY (tim.kelly@itu.int = > en anglais),
  - Michael MINGES (Michael.Minges@itu.int=> en anglais)
  - Lara SRIVASTAVA (lara.srivastava@itu.int => en anglais) (tous les trois sont dans l'UIT)
  - Jozsefne PERGEL (pergel@hif.hu) (of the Hungarian Communication Authorities).
- Report on *Internet in a transition economy* – by ITU (International Telecommunication Union) – avril 2001.

---

<sup>37</sup> LTO (Linear Tape-Open) : les produits de technologie LTO offrent performance, fiabilité et haute-capacité et proviennent de fournisseurs de technologies multiples. (Voir le site : [www.lto.org](http://www.lto.org))

<sup>38</sup> Taux de change : 1 euro = 261.51 HUF

## ***Le partenariat entre le SAB et Microsoft en Suisse***

**Contact** : Thomas EGGER – SAB (Groupement Suisse pour les Régions de Montagne)  
[Courriel : thomas.egger@sab.ch](mailto:thomas.egger@sab.ch)

### **A – Présentation de la démarche**

Transfer Technologic Surselva est un projet pilote mené **entre mai 2004 et juin 2008** par le Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB), Microsoft Suisse, l'association des communes Surselva et des porteurs locaux de projets. Il vise une promotion durable du développement structurel des régions de montagne et pour pérenniser la qualité de vie et des emplois d'une région, il fait appel aux TIC.

#### **Personnes ciblées**

Ce projet vise les **jeunes**, les **particuliers** et les **entreprises** ; son spectre d'action est donc étendu.

#### **But de la démarche**

L'objectif des organisateurs est de présenter ensemble le potentiel et les opportunités offertes à la Surselva par les technologies liées à Internet et aux communications.

Le concept du projet SAB/Microsoft Suisse peut donc se diviser en deux points clé :

- Assurer la **disponibilité** du service ADSL/bandes larges en Suisse, ainsi que des infrastructures appropriées. Il s'agit donc de mettre à disposition un service adéquat et opérationnel.
- Pousser à l'**utilisation** de ce service ou de ces nouveaux moyens de télécommunications dans les régions de montagne, c'est-à-dire augmenter la compétitivité.

### **B- Contexte**

#### **Le territoire**

Les régions de montagne en Suisse subissent actuellement de lourdes restructurations, entraînant la perte d'emplois qualifiés. Les jeunes n'ont donc guère de perspectives de développement dans ces régions et aspirent à une formation de haut niveau, adaptée aux exigences de leur époque, avec à la clé des emplois. Des postes satisfaisant ces critères sont rares dans les régions de montagne, ce qui explique un « exode des cerveaux », autrement dit le départ d'une population active hautement spécialisée et, par conséquent, la perte d'un potentiel d'innovation.

De plus, en Suisse, on estime à 98% la proportion de clients potentiels susceptibles d'utiliser les services informatiques, mais on ne compte que 37% d'utilisateurs effectifs.

#### **Processus de création**

Microsoft Suisse et le SAB ont signé en 2003 un accord de coopération de deux ans. Suite aux succès dans la première région de Surselva, la coopération a été prolongée jusqu'en 2008.

#### **Rôle de la démarche**

C'est donc **en 2004** que le projet commun démarre avec pour objectif la sensibilisation aux perspectives et opportunités offertes par l'informatique. Dans le cadre de cette campagne de sensibilisation régionale, l'association des communes Surselva a pris la décision d'opérer un transfert technologique.

## C – Fonctionnement

### Qui porte le projet

Nous avons vu précédemment que ce projet était basé sur un partenariat entre le Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB) et Microsoft Suisse. Ce partenariat se concrétise dans les régions sélectionnées par des acteurs régionaux. Pour la première région, c'est **l'association des communes Surselva** qui intervient en tant qu'organisme responsable régional **et assume le rôle de porteur principal du projet** avec les deux associations «formaziun – bildung – regiun surselva» (écoles professionnelles et lycées régionaux, instituts de formation pour adultes) et «surselva virtuala» (entreprises régionales actives dans le domaine du matériel et du logiciel).

### Partenaires

Le groupement **SAB** apporte dans ce projet son expérience acquise dans le développement régional, de même que son réseau de relations. **Microsoft Suisse** offre son soutien financier et son savoir-faire technique. L'engagement de Microsoft s'inscrit dans le cadre de son programme international destiné à encourager l'accès à l'informatique et représente pendant deux ans une valeur qui équivaut à environ 100 000 euros – sous forme de contributions financières, d'un engagement personnel ainsi que de produits et de services.

De plus, l'idée a bénéficié d'un large soutien, notamment avec la participation au projet pilote de HP Suisse (sponsor pour l'ensemble du matériel), de l'OFCOM (contribution financière) et de la Lia rumantscha.

Dans la région, le projet repose sur la capacité régionale à développer des idées concrètes et de mettre à disposition des ressources humaines pour gérer le projet. Tous les contenus du projet sont définis au niveau régional et reflètent ainsi les attentes de la région.

### Animation du réseau

Le projet en Surselva contient deux volets distincts. Un premier pour les particuliers et un deuxième pour les entreprises.

#### a) Particuliers

Des campagnes ont été organisées pour informer les jeunes, les particuliers et les entreprises sur les chances offertes par les technologies informatiques modernes dans la vie privée et professionnelle : **un bus itinérant équipé (Roadshow)** a visité 20 communes de la région entre mai 2004 et juin 2005. Le CCM avec Mathieu Mathiuet a été chargé de l'animation de ces activités. Mathieu Mathiuet dispose d'excellents contacts avec les organisations de formation.

La tournée de ce bus à travers les communes de la Surselva est une plate-forme d'information **pour les particuliers**, couvrant une vaste offre telle que des applications Internet, des infrastructures informatiques et bureautiques.

Un programme spécial a été conçu **pour les enfants et les jeunes**, présenté dans le cadre de groupements de classes. Les auteurs ont veillé à ce que le contenu intéresse autant les débutants que les avancés, indépendamment de leur âge.

En ce qui concerne le programme d'information destiné **aux particuliers**, les responsables se sont attachés à traiter des sujets tels que la communication électronique, mais aussi les applications pratiques de la vie quotidienne comme l'e-shopping, l'e-banking ou, par exemple, l'établissement des déclarations d'impôt.

#### b) Entreprises

Les trois branches économiques les plus importantes de la région de Surselva sont le tourisme, la construction et l'agriculture. Des séminaires ont été organisés avec des représentants de ces trois secteurs. Le but de ces séminaires était d'identifier en commun les besoins des entreprises et de développer des idées de projets. Il s'est avéré que pour le secteur de la construction, il n'y avait aucun besoin. Les activités dans ce secteur ont par conséquent été terminées.

Dans le secteur de l'agriculture, plusieurs projets ont été développés et mis en place :

1. Vente de produits agricoles par Internet, le site étant mis à jour par les paysans (<http://www.agrisurselva.ch/>)
2. Auto-évaluation pour les paysans sur les changements engendrés par le passage de la politique agricole 2007 à la politique agricole 2011 (outils sur Internet).
3. Formation continue des paysans offerte par les entreprises IT sur place.

Actuellement, les travaux sont en cours dans le secteur du tourisme et de nouveaux projets sont étudiés pour la suite du programme.

La coordination pour cette phase de travail avec les entreprises a été menée par une entreprise informatique, nommée ICSurselva.

## **D – Bilan**

### **Budget, ressources**

Coûts totaux pour la phase de sensibilisation des particuliers : environ **100 000 Euros**, dont la moitié fut dépensé en cash et le reste en prestations propres (travail de volontariat).

### **Personnel**

Le fonctionnement du projet repose sur la volonté régionale de coopérer et de faire avancer la région. Ainsi, **les coordinateurs régionaux** mettent du temps libre à disposition pour faire leur travail. Pour conduire le bus et pour l'animation du réseau, il y a des **personnes au chômage** (payé par la caisse de compensation) qui ont renforcé partiellement l'équipe.

### **Résultats et évaluation**

Outre les résultats décrits ci-dessus, le projet dans la Surselva a aussi engendré d'autres activités (spin-offs) :

1. Microsoft a lancé une version de l'Office en Rumantsch, la quatrième langue officielle de la Suisse. Cette langue est parlée par environ 50 000 personnes, particulièrement dans la région de Surselva.
2. Microsoft a installé un Community Learning Center à Sedrun, toujours dans la région de Surselva. Ici, la population peut bénéficier d'installations informatiques modernes et suivre des cours de formation à distance.

Ce projet repose entièrement sur l'esprit d'innovation et les idées dans la région. Ainsi répond-il aux mieux aux problèmes et aux besoins de la région. De ce fait, le projet ne peut pas être transposé à d'autres régions. Chacune devrait définir ces propres besoins. Dans ces régions, il est décisif si on trouve des acteurs régionaux qui sont motivés, qui disposent de temps à consacrer au projet et qui disposent d'un réseau local suffisant.

### **Perspectives / innovations**

Comme ce projet a connu un succès notable, il a été décidé de le reconduire dans d'autres régions de montagne et de prolonger le partenariat jusqu'en 2008. Depuis 2005, des activités similaires sont en cours dans la région de Obersimmental-Saanenland. Une troisième région est actuellement en phase d'évaluation.

Dans le cadre du projet «Transfer Tecnologic Surselva», outre la tournée du bus spécial (roadshow) à travers les 20 communes, un riche programme parallèle est également prévu dans la région pendant les mois à venir. Par exemple avec l'intervention de Dr. Bruno Wenk (Haute école de technique et de gestion de Coire) le 26 mai 2004 au centre sportif Acla da Fontauna de Disentis lors d'une manifestation publique sur le thème «Médias et éducation».

Enfin, pour souligner sa collaboration avec le SAB, Microsoft financera en outre pendant une durée de trois ans une locomotive publicitaire conçue de concert avec le SAB, qui circulera sur le réseau ferroviaire des CFF et attirera ainsi l'attention sur les exigences des régions de montagne.

## E – Bibliographie

- Document de description du projet (format pdf) : Titre : *Transfer Tecnologic Surselva: un projet pilote ouvre de nouvelles perspectives*– le SAB, Microsoft Suisse et la région de Surselva. 19 avril 2004.
- Site du SAB (le groupement suisse pour les régions de montagne) : <http://www.sab.ch/uploads/media/PM-992f.pdf>
- Site du projet en Surselva : <http://www.tt-surselva.ch/>
- Coordonnées du responsable de projet pour la phase particuliers: Martin MATHIUET (adresse : Casa de Mont, 7031 Laax - Tél. 081 921 25 60 et Fax. 081 921 25 70 - Courriel : [ccm.martin@rumantsch.ch](mailto:ccm.martin@rumantsch.ch))
- Coordonnées du responsable de projet pour la phase entreprises: Marc CATHOMEN (adresse : Postfach 7130 Ilanz - Tel. 081 936'03'75 Fax 081 936'03'76 – Courriel : [info@icsurselva.ch](mailto:info@icsurselva.ch))
- Pour Microsoft Suisse Sàrl : Thomas REITZE (adresse : Morgenstrasse 129, 3018 Bern - Tel: +41 (0)31 998 45 80 - Fax: +41 (0)31 998 45 89 – Courriel : [treitze@microsoft.com](mailto:treitze@microsoft.com))

## Le programme Høykom et le eGouvernement en Norvège

Contact: Kay H. Bjerke  
Région BTV (Comté de Buskerud Telemark Vestfold)  
Ligne directe: +47 32808711  
Email: [kay-hakon.bjerke@bfk.no](mailto:kay-hakon.bjerke@bfk.no)

### A – Présentation de la démarche

HØYKOM est un large programme cadre qui incite et soutien la mise en place des projets locaux limités dans le temps. HØYKOM aide au lancement et à l'amélioration d'activités de eGouvernement via Internet haut débit (bande large) au sein de nombreuses institutions publiques de divers secteurs (éducation, santé et services sociaux) ainsi qu'à tous les niveaux de l'administration.

#### Personnes ciblées

Le Gouvernement Norvégien a exprimé clairement son intention de promouvoir le développement d'un secteur public coordonné et adapté à ses usagers sur l'ensemble du territoire.

#### But de la démarche

Le Gouvernement a deux principaux objectifs dans son processus de modernisation :

- Faciliter l'interaction grand public/ autorités ;
- Favoriser et promouvoir des ressources qui pourraient aider à renforcer l'état providence.

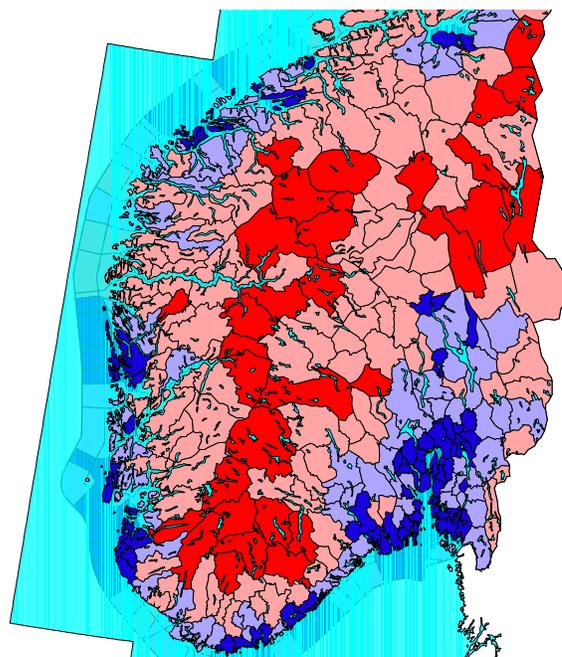
L'objectif du programme est d'impulser le développement et la diffusion d'applications innovantes pour le eGouvernement à travers la connexion haut débit. Le programme Høykom joue un rôle important dans les efforts mis en œuvre par le Gouvernement pour atteindre ses objectifs de soutien aux organisations du secteur public. Ce programme vise à utiliser les services Internet haut débit en faveur du eGouvernement dans le cadre de projets locaux et limités dans le temps.

### B- Contexte

#### Le territoire

La Norvège est divisée en 19 comtés, dont 5 coopèrent afin de développer une politique en faveur de la montagne. Ces 5 comtés sont les suivants : Telemark, Buskerud, Hedmark, Oppland, Sogn og Fjordane. Même si la zone de montagne est étendue, elle concerne un faible nombre d'habitants.

La carte ci-contre présente les limites des municipalités en indiquant leur densité de population : le bleu foncé correspond aux zones ayant la densité la plus forte (plus de 50 habitants par km<sup>2</sup>) ; le bleu clair à celles un peu moins densément peuplées (12,5 à 50 hab/km<sup>2</sup>). Les zones en rouge clair ont une population de 2 à 12,5 hab/km<sup>2</sup> ; celles en rouge foncé sont les zones présentant la densité la plus faible (moins de 2 hab/km<sup>2</sup>).



Le type de population vivant dans le sud de la Norvège est caractéristique : les zones côtières et les basses terres ont la densité de population la plus forte ; les zones de montagne présentent une population beaucoup plus dispersée. L'offre de services d'accès à Internet étant privatisée, les compagnies privées priorisent les zones peuplées pour la fourniture d'accès. De nombreuses petites municipalités ont cependant investi via plusieurs mesures pour assurer une fourniture d'accès dans leur zone.

### **Processus de création**

Le programme norvégien Høykom est actuellement dans sa troisième phase opérationnelle. Il a débuté en 1999, initialement pour une période de trois ans (1999 – 2001). La troisième phase actuellement mise en œuvre est exécutée sur la période 2005 – 2007.

Le programme Høykom avait comme objectif de départ de travailler exclusivement sur la diffusion et le développement à l'échelle nationale. De nouvelles préconisations du Ministère de la Modernisation<sup>39</sup> ont ouvert l'action pour diffuser les expériences du programme également à l'international et pour incorporer dans la réflexion nationale des expériences étrangères. Le programme Høykom est en dialogue permanent avec les initiatives du «Gouvernement à la fois au niveau local, national et supranational en Europe.

### **Rôle de la démarche**

Son rôle principal est de développer le concept de «Gouvernement dans l'ensemble du pays à travers des projets local adaptés à un environnement et une réalité locale. Son rôle s'étant également dans l'expertise et le conseil à travers l'échange d'expérience sur le thème du «Gouvernement dans le pays.

Le programme Høykom ne finance pas directement les infrastructures (cela est lié aux fortes recommandations de l'OCDE par rapport au respect des règles du marché pour la construction d'infrastructures - éviter les distorsions de marché). En revanche des exceptions peuvent s'appliquer pour les zones isolées des comptés sachant que le marché n'y pas assez porteur pour financer l'investissement nécessaire en infrastructure et applications.

## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte le projet**

HØYKOM est financé par le Ministère de l'Administration du Gouvernement et de la Réforme et par le Ministère de l'Education et de la Recherche. Le programme est administré par le Conseil norvégien de la Recherche.

Le programme Høykom est à la fois la source principale de financements publics pour le développement du «Gouvernement norvégien et également un centre de référence pour sa mise en place. Les grandes lignes de son application ont donc un impact majeur non seulement sur la sélection des projets financés par le programme mais également sur la manière dont les institutions gouvernementales pensent et mettent en place le «Gouvernement en Norvège.

Le programme Høykom a pendant plusieurs années de fonctionnement fournit un soutien financier à plus de 400 projets sur la base de cofinancements. Il finance les projets à hauteur de 50% des coûts totaux. Pour la totalité de la durée de vie du programme, le soutien s'élève à plus de 45 millions d'euros et le budget total des projets développés atteint plus de 130 millions d'euros.

---

<sup>39</sup> Depuis le 1er Janvier 2006, la dénomination Ministère de la Modernisation a changé pour celle de Ministère de l'Administration du Gouvernement et de la Réforme.

## **Animation du réseau**

L'expérience accumulée au cours du programme et la large diffusion des connaissances issue du programme Høykom fait que celui-ci est un acteur important au sein du réseau des institutions publiques et des sociétés privées qui travaillent ensemble pour créer un secteur public innovant en Norvège. Environ 500 entreprises privées se sont impliquées mais principalement dans des rôles secondaires.

Quand le secteur public, par exemple une municipalité, un hôpital ou autre, souhaite initier un projet local permettant une utilisation accrue d'Internet haut débit, ils sont souvent en partenariat avec des consultants externes.

Si le projet concerne un nouveau domaine, les consultants seront disposés à assumer une partie des coûts sur leur propre budget. Le financement total du projet local sera donc divisé en trois parties : une partie est payée par l'employeur, une autre par les consultants, la dernière par Høykom. La raison pour laquelle le secteur privé accepte d'assumer une partie des coûts sur son propre budget est que le projet leur donne la possibilité d'offrir des solutions à d'autres clients.

Suite à un essai dans le secteur public de la Région BTV (correspondant aux comtés de Buskerud, Telemark et Vestfold), la prise de décision est déléguée au niveau des régions. L'ensemble des projets doit être présenté sous une forme propre assez détaillée. Les critères les plus importants dans la sélection des projets locaux ont été jusqu'à présent de voir si le projet permettra d'augmenter l'utilisation d'Internet haut débit et si la candidature vient du secteur public. Il est également important de voir si le projet inclut des activités innovantes.

## **D – Bilan**

### **Budget, ressources**

Comme nous l'avons vu précédemment, Høykom est un projet financé par le Ministère de l'Administration du Gouvernement et de la Réforme et par le Ministère de l'Education et de la Recherche.

Le budget pour 2005 était de 10 millions d'euros.

En 2006, ce budget a été augmenté de 6 millions d'euros environ. Pour la première fois l'augmentation a été dédiée au développement de l'infrastructure pour le haut débit et en particulier la mise en place du câble. L'augmentation budgétaire du programme se poursuit dans la proposition présentée pour 2007.

La moitié des fonds a été destinée aux institutions des zones périphériques. Cela est important en terme de réflexion sur ce programme qui s'attache à satisfaire le renforcement de compétences en TIC dans ces zones et leur nécessité de communication haut débit pour compenser leur éloignement des grands centres. En définitive, la mise en place des infrastructures dans les zones faiblement peuplées sont divisées entre l'entrepreneur, la région/municipalité et le Gouvernement, via Høykom.

### **Personnel**

Durant les premières phases d'exécution, le secrétariat d'Høykom a apporté une assistance. Etant donnée l'augmentation de la charge de travail, cela n'était plus possible. Un réseau de consultants a alors été mis en place puis dissout. Un centre national pour les applications haut-débit a été créé avec deux pôles régionaux. Des rencontres annuelles ont amené les directeurs de projets à se réunir pour échanger leurs expériences.

## **Résultats et évaluation**

Le programme a été évalué à l'automne 2003 par le STEP (Centre de Recherche sur l'Innovation) appartenant désormais au NIFU STEP (Etudes sur l'Innovation, la Recherche et l'Education).

Le rapport d'évaluation comporte un résumé en anglais, téléchargeable sur le site <http://www.hoykom.no>.

Parmi les conclusions et recommandations importantes de ce rapport, on notera :

- Les projets ont permis de renouveler et d'améliorer les services proposés au public ainsi que l'efficacité interne de l'administration et des équipes transversales des différents départements.
- Aucune solution convenable de mise en place d'une structure de soutien aux compétences dans le domaine du haut débit n'a été trouvée. En revanche, 4 principes d'organisation importants sont proposés :
  - \* des forums d'utilisateurs semi-autonomes dans lesquels les professionnels peuvent aussi prendre part ;
  - \* une organisation judicieuse par secteur ou par sujet au niveau de l'application et de l'utilisation ;
  - \* une organisation régionale pour les problèmes infrastructurels ;
  - \* et des brochures détaillées pour des problèmes simples ou de coordination.
- Le groupe interdépartemental travaillant avec Høykom sur les aspects de coordination devrait discuter et mieux orienter les questions découlant du travail du secrétariat d'Høykom et des projets. On peut citer par exemple la prise de conscience du problème des zones non desservies par la bande large, et des incompatibilités entre les conceptions de réseau des différents secteurs d'activités.
- Les analyses concrètes du marché doivent guider le travail plutôt que les principes généraux de compétition.

## **Perspectives / innovations**

Høykom continuera sur son niveau actuel en 2007 et des mesures seront prises pour transférer les bonnes pratiques des expériences adoptées dans les projets locaux d'Høykom dans le domaine des services publics et les activités du gouvernementale de façon plus large. Des mesures seront également prises pour diffuser les nombreuses connaissances accumulées par les projets d'Høykom sur les questions liées au eGouvernement qui a été évoqué durant les années de fonctionnement du programme.

Le programme Høykom devra continuer jusqu'à 2007, en se concentrant sur le développement du haut débit dans les régions périphériques du pays, et en incitant la société à utiliser le potentiel de cette communication moderne. Le but est, pour promouvoir les résultats et les réalisations obtenus grâce au programme Høykom, de valoriser le transfert d'information auprès des actions du gouvernement pour améliorer l'efficacité et la simplification de l'utilisation des TIC dans le secteur public.

La suite du programme mettra l'accent pour soutenir des projets ayant un potentiel de développement à grande échelle et qui évaluent et montrent de façon systématique leur valeur ajoutée.

## **E – Bibliographie**

<http://www.hoykom.no/>

## **Formation aux TIC pour les zones rurales au Pays Basque espagnol**

**Contact:** Iker Bilbao  
[ibilbao@ikt.es](mailto:ibilbao@ikt.es) - Tel. +33 945 28 53 87  
ITSASMENDIKOI S.A.  
01192 ARKAUTE Araba – Pays Basque (Espagne)

### **A – Présentation de la démarche**

Le projet *Emalor*, commencé en 2004, est une réponse à la demande de formation basique pour les femmes du milieu rural dans la Communauté autonome du Pays Basque espagnol. Cette formation est principalement destinée aux zones où aucune autre formation n'est proposée ou bien la formation est peu adaptée. Elle se compose d'une combinaison entre une formation à distance (e-learning) et une formation avec la présence de professionnels. Le projet prévoit trois modules de formation.

#### **Personnes ciblées**

Ce projet vise plus particulièrement les femmes du milieu rural pour les trois raisons suivantes :

- 1/ elles constituent des éléments très dynamiques du milieu rural et ainsi très souvent actrices d'autres démarches collectives ;
- 2/ de façon général, elles ont reçu une formation plus générale ;
- 3/ elles nécessitent de façon plus urgente cette qualification, car elles exercent souvent les responsabilités économiques des exploitations agricoles/ artisanales.

Les bénéficiaires ne doivent pas avoir d'activité rémunérée. Ce programme est destiné aux adultes.

#### **But de la démarche**

L'objectif principal de la démarche est celui de former les femmes du milieu rural dans les TIC (utilisation d'un ordinateur personnel, Word et Internet) afin d'initier un processus de formation future permanente via le 'e-learning' ou par des formations mixtes<sup>40</sup>.

En revanche, les objectifs spécifiques sont:

1. Sensibilisation sur l'importance de la formation permanente
2. Réalisation d'un plan de formation des nouvelles technologies à travers la formation mixte qui est adaptée aux caractéristiques des participants
3. Utilisation d'une méthodologie de formation mixte
4. Création d'une communauté d'apprentissage entre les participants
5. Certification de la formation à travers une évaluation continue

### **B- Contexte**

#### **Le territoire**

La Communauté autonome Basque (appelée aussi Euskadi) est l'une des 17 communautés autonomes de l'Espagne. Elle a une population qui s'élevait à 2 104 060 habitants en 1998, soit 5,4% de la population nationale. La superficie de la Communauté autonome atteint 7 234 km<sup>2</sup>, dont près de 82 % sont classés en zone de montagne en application du Règlement CE 1257/1999 concernant le Soutien au développement rural par le FEOGA (Fonds européen d'orientation et de garantie agricole). 4% entrent dans la catégorie des zones à handicaps spécifiques et autres zones défavorisées relevant du même classement.

Le territoire de la CAPV est tout entier influencé par son relief montagneux et par le climat particulier lié à cette topographie.

<sup>40</sup> Formation mixte: formation comprenant des modules de formation électronique à distance et de formation avec du personnel présent

Les premières comarques (ensemble de communes) où le projet a été mis en place sont: Busturialdea, Urola Kosta, Errioxa et Arratia.

### **Processus de création**

C'est début février 2002 qu'a commencé l'expérience du bus de 'Mendinet' avec comme objectif de sensibiliser la population rurale à l'utilisation des nouvelles technologies afin de permettre et faciliter leur utilisation quotidienne dans ces zones.

Cette première expérience ne comprenait que cette partie de sensibilisation à travers un accès facilité aux populations rurales grâce à l'autobus. Elle a apporté au projet Emalor, les informations nécessaires pour dispenser une formation adaptée aux besoins et intérêts des participants (femmes adultes du milieu rural) et attractive (pratique et informelle).



### **Rôle de la démarche**

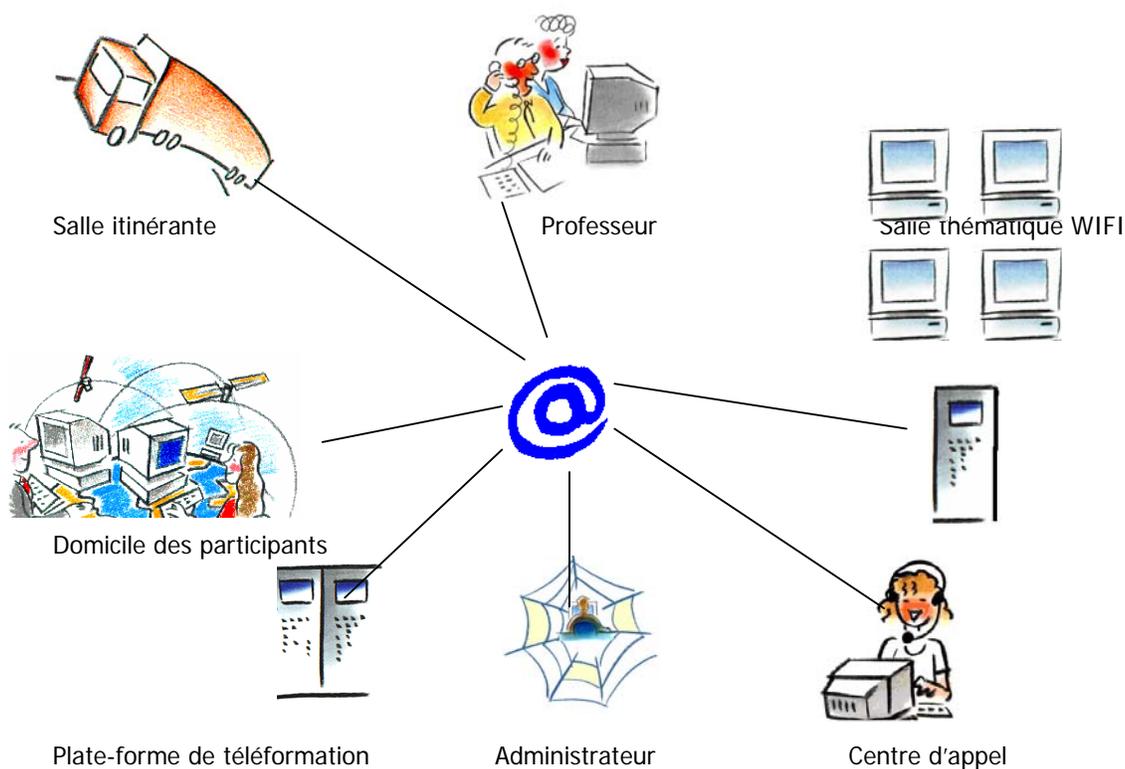
Le projet Emalor prévoit une formation en trois modules dont chacun des modules peut être choisi d'être suivi au domicile même du participant par Internet ou bien dans un espace commun (bus puis salle), avec la présence d'un formateur.

Premier module : Utilisation basique d'un ordinateur personnel, 20 heures de formation dans l'autobus, avec la présence d'un professeur spécialisé. Les participants sont en nombre réduit (environ 5) et les sessions sont de 2 heures et demi. La formation se déroule en présence du professeur.

Deuxième module : Utilisation d'Internet, 22 heures de formation dans une salle fixe qui peut être au sein d'une association de quartier ou locale, etc. Autant que possible il est recherché une salle proche de la localisation du bus de Mendinet. Les cours sont dispensés à partir des ordinateurs personnels ou bien d'ordinateurs portables disposés dans la salle, avec l'appui d'un formateur spécialisé. Les cours se déroulent par formation électronique à distance.

Troisième module : Utilisation de Word 2000, 20 heures de formation. Les conditions de formation sont identiques à celles du second module.

### Système d'organisation technique :



## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte le projet**

Le projet est porté par ITSAMENDIKOI, qui est une société publique de formation, dépendante du Département de l'Agriculture, Pêche et Alimentation du Gouvernement Basque.

### **Partenaires**

ITSAMENDIKOI n'a pas de partenaire direct dans le projet Emalor. En revanche, des entreprises collaborent en fournissant les plateformes informatiques nécessaires à la formation électronique à distance. Actuellement, c'est l'entreprise AVANZO qui assure cette technologie.

### **Animation du réseau**

L'animation du réseau est assez légère et le projet est encadré par deux personnes, salariées de ITSAMENDIKOI.

## **D – Bilan**

### **Budget, ressources**

Le service du projet Emalor est mis à la disposition de tous professionnels ou collectivités locales des municipalités rurales de objectif 2 de la Communauté Autonome du Pays Basque. C'est un service gratuit qui leur est dispensé.

Le bénéficiaire (organisme, association, professionnel ou la municipalité) de la formation doit :

- enregistrer les participants et identifier leur niveau de connaissance afin de permettre à ITSASMENDIKOI une préparation préalable des cours répondant aux besoins.
- au niveau logistique, le bénéficiaire de la formation doit fournir au bus un espace où se garer, une prise de courant et une bonne couverture Internet. Pour la salle, il suffit d'un local avec des prises de courant. L'ensemble du matériel est fourni par ITSASMENDIKOI. Si le participant décide d'avoir une formation à distance depuis chez lui sur son ordinateur, l'organisation logistique est encore plus simple.

Les ressources d' ITSASMENDIKOI comprennent :

- Le bus de Mendinet : petit bus restauré pour qu'il puisse accéder aux municipalités rurales. A l'intérieur il y a 6 ordinateurs connectés à Internet via satellite et un professeur homologué
- Six ordinateurs portables
- Les connections Internet sont fournies gratuitement par l'entreprise AVANZO

Dans le cadre général, le projet est financé par les fonds LEADER+ mais en 2005, le budget du projet fut complété par des financements du programme « Aprendizaje a lo largo de la vida » du Département de l'éducation du Gouvernement Basque.

### **Personnel**

Le projet Emalor compte 2 salariés financés par ITSASMENDIKOI. Le premier est le formateur et le second gère le centre d'appel.

### **Résultats et évaluation**

Selon le responsable du projet Emalor, il y a eu entre octobre 2005 et avril 2006, des cours demandés dans trois localités qui ont rassemblé 48 personnes (35 femmes et 13 hommes). Les formations par Internet à domicile n'ont pas eu pour le moment de succès.

L'évaluation que les participants ont faite au programme Emalor dans cette première étape est de 8,5 sur 10 en moyenne (selon une enquête menée par ITSASMENDIKOI).

### **Perspectives / innovations**

ITSASMENDIKOI pense poursuivre ce projet par une formation toujours dans les zones rurales qui s'adresserait aux personnes âgées et serait dispensée en mettant en scène les enfants.

## **E – Bibliographie**

- <http://www.mendikoi.net/tecnologias/formacion.asp?id=es>
- EMALOR- Formación instrumental en TICS para mujeres en el ámbito rural. ITSASMENDIKOI S.A

## Régulation de l'activité postale en France

**Contacts** : Julien BASTIERE et Henri MATARASSO de l'APCM<sup>41</sup>

Courriel : [bastiere@apcm.fr](mailto:bastiere@apcm.fr)

Courriel : [matarasso@apcm.fr](mailto:matarasso@apcm.fr)

### A – Présentation de la démarche

La régulation de l'activité postale est abordée sous l'angle de **l'accessibilité optimale au réseau postal**. Pour cela, plusieurs lois sont à prendre en compte. En mettant en lumière ce que chacune de ces législations proposent sur ce sujet, on s'aperçoit que cette façon « multi-législative » de gérer le réseau postal est originale.

#### Objectifs de la législation

Le but global est **l'aménagement du territoire postal pour faciliter l'accès aux services postaux**.

Tout d'abord, il existe un contrat de performance et de convergence, dit **contrat de plan 2003-2007**, signé le **13 janvier 2004** entre l'Etat français (la ministre déléguée à l'Industrie, Nicole Fontaine) et la Poste (le président de la Poste, Jean-Paul Bailly). Il vise à hisser l'entreprise publique parmi les leaders européens du secteur postal d'ici à 2010. Un des principaux objectifs de ce contrat plan concerne le **redéploiement de la présence postale sur le territoire** sans la réduire.

Il faut également signaler que, dans ce domaine, **la LDTR** (Loi française relative au Développement des Territoires Ruraux) du 23 février 2005 assure « **une présence territoriale des services publics nationaux, au premier rang desquels figure La Poste.** »

Enfin, un troisième texte législatif s'intéresse à la thématique de l'accessibilité au réseau postal. Il s'agit de la loi relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005 (loi n° 2005-516). Ce texte transpose les directives communautaires de 1997<sup>42</sup> et 2002. Il a pour but de construire un marché intérieur des services postaux dans l'Union européenne et pour cela, il prévoit que « la Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire national, en complément de ses obligations de service universel ». En effet, avec l'adoption de cette loi, l'approche de la présence territoriale des services publics, décrite dans la LDTR, est à présent fondée **sur l'élaboration d'une offre globale et le développement de partenariats pour apporter une réponse adaptée aux besoins particuliers des territoires ruraux**. Cette approche repose sur le principe de la « mutualisation des moyens ».

#### Les bénéficiaires

Les bénéficiaires de l'aménagement du territoire postal sont **la clientèle privée** et notamment les **populations résidant dans des territoires isolés** (ruraux ou de montagne), qui peuvent désormais bénéficier du maintien et d'une optimisation du réseau postal en zones isolées et délivrant des services postaux variés et universels.

### B- Contexte national et/ou international

#### Le territoire

La Poste a entrepris de **rééquilibrer sa présence géographique** pour l'adapter à la répartition de la population tout en veillant à ne pas attiser les craintes des élus locaux. Sur les 17 000 points de contact existants, les bureaux de poste jugés « peu rentables » ont vocation à devenir des "points poste" (chez un

<sup>41</sup> Assemblée Permanente des Chambres de Métier

<sup>42</sup> Les contours de l'accessibilité au service universel sont fournis dans l'article 3 de la directive de 1997 : " Les États membres prennent des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs. " et explicités dans la présentation du cadre juridique et réglementaire du secteur postal.

commerçant ou au sein d'une mairie) dans le cadre du contrat de plan 2003 – 2007. Le président, Jean-Paul Bailly, signataire de ce contrat, a souligné qu'il n'y aurait aucune fermeture.

### **Processus de création**

Les lois et les directives se sont donc enchaînées année après année et se complètent pour améliorer l'aménagement du territoire postal en France.

### **Rôle de la législation**

Cette mission d'aménagement du territoire repose sur les activités postales concurrentielles de La Poste, au-delà de ses obligations de strict service universel, et, même, sur l'ensemble des activités, y compris financières, que La Poste assume en vertu de l'article 2 de la loi de 1990. C'est dans cet esprit que les textes législatifs prévoient **de prendre en compte la distance et la durée d'accès au service de proximité offert dans le réseau de points de contact**, plutôt qu'au seul service strictement postal.

## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte la législation ?**

La Poste et l'aménagement du territoire postal sont les points centraux évoqués dans ces textes législatifs et ces conventions.

### **Qui doit l'appliquer ?**

Les partenaires de La Poste, à savoir les commerçants et les artisans, les collectivités locales, les acteurs privés et / ou publics signent un accord et s'engagent auprès de la Poste. Ils sont donc liés par contrat.

### **Quelles sont les mesures prévues ?**

**Le contrat de plan 2003-2007** comporte notamment un volet relatif à l'accessibilité aux services publics dans les zones peu denses. La Poste est habilitée à conclure plusieurs types de partenariats :

- des **partenariats avec d'autres services publics** et à proposer des prestations (vente de billets SNCF, par exemple, en application d'un protocole d'accord avec l'établissement ferroviaire) pour le compte d'autres organismes.
- Elle est aussi autorisée à assurer l'accessibilité au service postal universel à travers des **partenariats avec des acteurs privés** (points Poste chez les commerçants/artisans) ou **des collectivités locales** par la mise en œuvre d'agences postales communales ou intercommunales.

De plus, ce contrat introduit **une norme d'accessibilité au réseau postal** comme nous l'avons précisé ci-dessus : moins de 10% de la population de chaque département doit être située à plus de 5 km d'un point de contact du réseau (cette norme, qui concrétise les objectifs d'aménagement du territoire de La Poste, doit la conduire à implanter de nouveaux points de contact dans une dizaine de départements). Il donne une assise législative à la commission départementale de présence postale territoriale et charge le préfet d'assurer la cohérence de ses travaux avec ceux de la commission départementale d'organisation et de modernisation des services publics.

A ce contrat de plan 2003-2007, il faut ajouter **l'article 104 de la LDTR** qui complète l'article L.1 du code des postes et des communications électroniques par un alinéa ainsi rédigé : « Hormis les envois de correspondance en nombre, les services postaux, constituant le secteur réservé, sont proposés au même tarif de base sur l'ensemble du territoire nationale. »

Enfin, il faut citer la loi relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005. Un décret en Conseil d'Etat a précisé les modalités selon lesquelles « sont déterminées, au niveau départemental et après consultation de la commission départementale de présence postale territoriale (...), les règles complémentaires d'accessibilité au réseau de La Poste au titre de cette mission. »

Ces règles prennent en compte :

- la distance et la durée d'accès au service de proximité offert dans le réseau de points de contact ;

- les caractéristiques démographiques, sociales et économiques des zones concernées et, notamment, leur éventuel classement en zones de revitalisation rurale ou en zones urbaines sensibles mentionnées à l'article 42 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995<sup>43</sup>;
- les spécificités géographiques du territoire départemental et des départements environnants, en particulier dans les zones de montagne.

La loi du 20 mai 2005 précise que, « sauf circonstances exceptionnelles, ces règles ne peuvent autoriser que plus de 10 % de la population d'un département se trouve éloignée de plus de cinq kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile, dans les conditions de circulation du territoire concerné, des plus proches points de contact de La Poste », ce qui renforce les dispositions prises dans le cadre du contrat de plan 2003-2007.

## D – Bilan

### Budget et ressources

Nous avons vu que le **contrat de plan 2003 – 2007** prévoit plusieurs types de partenariats entre la Poste et des acteurs (privés, publics...) pour assurer l'accessibilité au service postal universel. Dans le cadre de partenariats entre la Poste et des collectivités locales (via des agences postales communales ou intercommunales), les communes ou les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (**EPCI**)<sup>44</sup> reçoivent en échange une **indemnité compensatrice** de 800 euros par mois ou 900 euros dans les ZRR ou zones urbaines sensibles. Cette somme est désormais versée au titre du fonds postal de péréquation territoriale institué par la loi n°2005-516 du 20 mai 2005.

En effet, le financement du service universel sera assuré via un « **fonds postal national de péréquation territoriale** », créé après la signature d'un contrat entre l'Etat, La poste et l'Association des Maires de France (AMF) et après avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques et géré par La Poste elle-même. Ce fonds est destiné à concourir au financement de la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire. Les ressources du fonds proviennent notamment de **l'allègement de fiscalité locale** (taxe professionnelle et taxes foncières) « dont La Poste bénéficie ». Les points de contact situés en zones de revitalisation rurale, en zones urbaines sensibles (ZUS) ou sur le territoire d'une commune ayant conclu, avec une ou plusieurs autres, dans le cadre ou non d'un EPCI, une convention de présence territoriale avec La Poste, « bénéficient d'une majoration significative du montant qu'ils reçoivent au titre de la péréquation postale. » Un décret pris après avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques précise les modalités d'application de ce financement.

La rémunération versée par La Poste aux commerçants ou aux artisans accueillant un Relais Poste sera prochainement éligible au fonds postal national de péréquation territoriale institué par la loi et abondé notamment par l'allègement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste au titre de sa mission d'aménagement du territoire.

### Les points innovants

L'innovation est législative car, pour atteindre une accessibilité optimale au réseau postal, plusieurs lois et conventions sont concernées par cette thématique.

En outre, pour la première fois, la loi postale introduit une distinction claire entre la mission de service universel de La Poste et sa mission d'aménagement du territoire. Les modes de financement de chacune de ces missions sont, par voie de conséquence, distincts : le fonds de compensation du service universel postal pour la première mission et le fonds postal national de péréquation territoriale pour la seconde.

En outre, les communes et les communautés de communes peuvent désormais établir un partenariat avec La Poste dans le cadre d'un modèle de convention rénové qui prévoit des garanties importantes pour les

<sup>43</sup> **Loi n° 95-115 du 4 février 1995** : loi pour l'aménagement et le développement du territoire, dite Loi Pasqua.

<sup>44</sup> **EPCI** : Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) sont des regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de "projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité". Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.  
(définition de l'INSEE : [http://www.insee.fr/fr/nom\\_def\\_met/definitions/html/etab-pub-cooper-intercom.htm](http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/definitions/html/etab-pub-cooper-intercom.htm))

collectivités. Il y a lieu de rappeler que ce dispositif est purement contractuel et que les communes n'ont aucune obligation de signature d'une telle convention.

### Les résultats / évaluation

Le dimensionnement actuel du réseau postal, qui compte **16 982 points de contact**, satisfait l'obligation d'accessibilité au réseau postal (introduite dans le contrat de plan 2003 – 2007 et complétée par la loi du 20 mai 2005) dans la quasi-totalité des départements. L'application de cette règle d'accessibilité au titre du service public n'exclut pas que La Poste adapte ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients, sous des formes diversifiées et sur la base de conventions territoriales adaptées à la diversité des territoires. **Les agences postales communales constituent une formule adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes et il en existe aujourd'hui plus de 1 900.**

L'accord signé entre La Poste et l'Association des maires de France le 28 avril 2005 permet notamment d'offrir aux communes ou communautés qui souhaitent s'engager dans un partenariat avec La Poste, un cadre précis et pérenne ainsi qu'un financement assuré sur une période pouvant aller jusqu'à neuf ans. L'indemnité compensatrice désormais forfaitaire versée par La Poste à la commune a été substantiellement revalorisée pour tenir compte des charges réellement supportées par la collectivité, essentiellement d'un coût de personnel.

Par ailleurs, plus de 700 points poste, désormais dénommés « Relais Poste » (la deuxième version de la convention nationale sur les relais Poste – 1<sup>er</sup> juin 2005)<sup>45</sup>, sont actuellement installés chez les commerçants/artisans. Ils contribuent également, en particulier grâce à des horaires d'ouverture importants, au maintien d'un service postal de proximité, et peuvent notamment s'avérer utiles dans le cas où les communes ne souhaitent pas s'engager dans la mise en place d'une agence postale communale et souhaitent de préférence promouvoir le commerce ou l'artisanat rural de proximité.

### Les perspectives

Il semble intéressant de s'interroger sur l'impact du contrat de plan entre l'Etat et La Poste 2003-2007 et ses conséquences sur les finances locales des communes situées en zone rurale. En effet, comme le souligne Mme Annie DAVID, sénatrice de l'Isère (région Rhône-Alpes), ce contrat de plan consiste « à libérer de l'opérateur ce qui relèverait du service universel ou du service d'intérêt général pour le mettre à la charge de la collectivité publique. Il en va ainsi des points de contact de La Poste ou des agences postales communales, qui évolueront, selon les besoins, par le biais de conventions avec les communes ou les partenaires privés locaux ». Selon elle, cela représente une charge supplémentaire trop lourde pour les élus locaux. De ce fait, les élus locaux ne pouvant faire face, Mme David craint que la désertification rurale s'accroisse en raison du désengagement de l'Etat. Des mesures doivent donc être prises pour « maintenir un service postal de qualité sur l'ensemble du territoire français pour ne pas pénaliser le monde rural et donner aux citoyens et aux élus locaux l'égalité d'accès aux services publics qu'ils sont en droit d'attendre ».

Enfin, la loi de régulation des activités postales a permis la création du fonds postal national de péréquation territoriale pour aider la Poste à financer les aménagements prévus du territoire postal. Un décret d'application doit préciser les conditions de mise en œuvre de ce fonds, notamment dans le cadre d'un contrat pluriannuel de la présence postale territoriale passé entre l'Etat, La Poste et l'association nationale la plus représentative des maires, après avis de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE).

Les Commissions départementales de présence postale territoriale proposeront une répartition de l'enveloppe départementale du fonds en tenant compte des besoins spécifiques des zones de montagne, des zones de revitalisation rurale et des zones urbaines sensibles (ZUS). Mais ce fonds a vocation exclusive à financer La Poste qui, même dans le cadre de conventions de partenariat avec les communes ou les commerçants et les artisans, assume la plus lourde charge de financement. A cet égard, les coûts engagés par La Poste dans le cadre du financement des agences postales communales, notamment l'indemnité compensatrice versée aux

---

<sup>45</sup> **La convention nationale sur les relais Poste** : l'objectif est de maintenir la présence postale dans les territoires isolés, de faible densité démographique. En **2003**, partenariat entre la Poste et les commerçants (public / privé : la Poste a proposé à des commerçants ou à des artisans d'offrir, en complément de leur activité, les prestations postales courantes : c'est ainsi que qu'ont été créés les Points Poste appelés Relais Poste. Pour développer ces Relais Poste, La Poste a proposé en **2005** un nouveau modèle de convention reposant sur une série de garanties et de principes.

communes ou aux communautés accueillant une agence postale communale sera éligible au fonds postal national de péréquation territoriale.

Toutes ces orientations s'inscrivent en cohérence avec les travaux conduits dans le cadre de la Conférence nationale des services publics en milieu rural initiée par le Premier ministre le 17 février 2005, en vue d'une concertation étroite entre les entreprises publiques et les collectivités locales, sur tous les projets de réorganisation des services publics en milieu rural.

## E – Bibliographie

### • Les textes législatifs et conventions

- Contrat de performance et de convergence (contrat de plan 2003-2007) - **13 janvier 2004** – signé par Nicole Fontaine (ministre déléguée à l'Industrie, qui représente l'Etat français dans cet accord) et Jean-Paul Bailly (président de la Poste).
- Charte du maintien du service public en milieu rural – **le 30 novembre 2004** – convention signée par Gilles de ROBIEN (Ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer), par Frédéric de SAINT SERNIN (Secrétaire d'Etat à l'aménagement du territoire) et par Madame Dominique AUFFRE (Présidente de l'Union des PIMMS (Point Information Médiation Multi Services), association loi 1901))
- Le texte de la LDTR publié au Journal Officiel de la commission européenne le **24 février 2005**. Site internet : [www.agriculture.gouv.fr](http://www.agriculture.gouv.fr) (voir la rubrique : « ressources, thème : vie en milieu rural »).
- Protocole d'accord entre La Poste et l'AMF (Association des maires de France) relatif à l'organisation des agences postales communales et intercommunales- **28 avril 2005** – cette convention nationale sur les Relais Poste a été signée par Jean-Paul BAILLY (président de la Poste) et Jacques PELISSARD (pour l'Association des Maires de France).
- La loi relative à la régulation des activités postales - **20 mai 2005** - Site internet : [www.agriculture.gouv.fr](http://www.agriculture.gouv.fr).

### • Les sites Internet

- Pour les objectifs du contrat de plan 2003 – 2007 et sur le budget : <http://www.maire-info.com>
- Données sur le territoire : <http://www.art-telecom.fr>
- Site du sénat : <http://www.senat.fr/basile/visio.do?id=qSEQ051221003> - Question écrite n° 21003 de Mme Annie David (sénatrice de l'Isère - CRC) publiée dans le JO Sénat du 22/12/2005 - page 3266. Et Réponse du Ministère délégué à l'industrie publiée dans le JO Sénat du 16/02/2006 - page 420.

### • Les articles

Article de l'AJDA (Actualité Juridique Droit Administratif) – 20 juin 2005 - Dossier Aménagement – *Présence des services publics dans les territoires ruraux : émergence d'une « loi » de proximité.*  
Auteur : Jean-David DREYFUS (professeur de droit public à l'université de Reims).

## Le projet Ymago en Suisse

Contact : Thomas EGGER - SAB<sup>46</sup>  
Courriel : [thomas.egger@sab.ch](mailto:thomas.egger@sab.ch)

### A – Présentation de la démarche

Depuis 2001, La Poste a restructuré son réseau de bureaux de poste. Cette première vague de restructuration était plus au moins décidée par la Poste elle-même. Ainsi a-t-elle suscité beaucoup de critiques de la part de la population et des communes concernées. Depuis 2005, la Poste vise donc à améliorer son réseau de bureaux de poste, grâce à un dialogue étroit avec les milieux concernés. Ce processus a pris le nom de projet Ymago.

La Poste a mis en place **le projet Ymago en 2005**. Ce terme issu du latin «imago» (image) reflète la philosophie du projet, à savoir la création d'un nouveau modèle à partir d'images et de représentations très diverses, une place étant réservée aux suggestions particulièrement innovantes.

#### Personnes ciblées

La clientèle privée et les entreprises sont le public concerné par cette démarche qui leur garantit une qualité optimale des services postaux fournis, ainsi qu'une amélioration de l'accessibilité à ces services. Il y a les employés de la Poste, également concernés, qui subissent la restructuration du réseau et voient le nombre d'emplois diminuer.

#### But de la démarche

La réorganisation du réseau obéit aux lignes directrices suivantes : l'amélioration de la rentabilité, en tenant compte des habitudes de la clientèle et du mandat légal auquel est tenue la Poste, c'est-à-dire continuer de fournir des prestations du service public postal sur tout le territoire, à un excellent niveau de qualité. En termes de chiffres, la restructuration du réseau visait à faire passer le nombre d'offices de poste de 3396 en 2001 à environ 2500 en 2005.

### B- Contexte

#### Le territoire

Tout d'abord, les habitudes de vie évoluent. Six personnes sur dix travaillent aujourd'hui hors de leur commune de domicile et trois sur quatre vivent dans des zones urbaines. Ces évolutions ont notamment pour conséquence que de **plus en plus de clients souhaitent avoir accès aux prestations postales sur leur lieu de travail ou sur le chemin qui les mène au travail.**

De plus, on note un fort recul des opérations au guichet. Huit Suisses sur dix possèdent aujourd'hui un téléphone portable. Près de 3,6 millions de personnes utilisent Internet - en premier lieu la messagerie électronique. A l'inverse, **le taux de fréquentation des offices de poste continue d'enregistrer un recul.** Conséquences : entre 2000 et 2004, le volume des lettres déposées au guichet a diminué de 31% et celui des colis de 34%. Le nombre des versements a accusé quant à lui un recul de 8%. A cela s'ajoute un **durcissement de la concurrence** en lien avec la libéralisation du marché postal.

### Processus de création

On distingue deux phases dans le processus de restructuration du réseau postal suisse. En effet, la Poste a commencé à restructurer son réseau à partir de janvier 2001. Le service public de la Poste était assuré via quatre modes de distribution, à savoir les **agences postales, les filiales, les services mobiles (bureaux de poste mobiles), les services à domicile**. Cette première phase s'est terminée le 31 mai 2005. Le réseau postal comptait alors 3396 bureaux en 2001 et en juin 2005, il existait 3525 offices postaux. Ceux-ci étaient répartis en 1767 bureaux postaux traditionnels, 657 filiales, 126 agences, 7 bureaux mobiles et 968 services à domicile. 122 bureaux postaux ont été supprimés.

**La deuxième phase correspond au projet Ymago, mis en place en 2005 via des projets pilotes.** Il décrit un nouveau modèle de réseau, testé entre 2005 et 2006 et qui comprend **les agences postales** (partenariat entre un office de poste et un autre service : par exemple, un commerce ou un bureau communal...), **les entrepreneurs postaux** (c'est l'inverse des agences car cette fois, un agent privé délivre en plus des services postaux, **les guichets automatiques et les offices de poste principaux<sup>47</sup> et leurs succursales**.

### Rôle de la démarche

« **Solutions par le dialogue** » est la devise du projet Ymago. La Poste souhaite développer son réseau de vente dans le cadre d'un dialogue avec la population, les communes, les cantons, les associations, les syndicats et ses collaborateurs.

Cette démarche a aussi pour but de conforter la Poste dans son engagement à toujours offrir un service public de qualité sur l'ensemble du territoire de la Suisse, donc d'offrir une garantie à la clientèle suisse.

## **C – Fonctionnement**

### Qui porte le projet

**La Poste Suisse** est à l'origine de la restructuration de son réseau devenu déficitaire.

### Partenaires

Dans le cadre du projet Ymago, la Poste a entamé le dialogue entre son personnel, l'ensemble **des partenaires politiques, associatifs et syndicaux** et les autorités à cette réorganisation, mais aussi des **partenaires externes** (commerçants détaillants ou grands distributeurs...). **Les cantons et les communes** sont également étroitement impliqués dans ce projet.

### Animation du réseau

Toujours dans le cadre de son projet Ymago, la Poste teste de nouvelles idées pour son réseau d'offices de poste. Une quarantaine **d'essais pilotes** sont réalisés à cet effet **dans toute la Suisse en 2005 et 2006**. Ces essais durent chacun une année environ et ont **pour objectif de déterminer si ces modèles sont acceptés par la clientèle et s'ils sont adaptés à la vie quotidienne**. Dès qu'elle sera en possession des résultats de ces essais, la Poste décidera de la suite de la réorganisation du réseau (vraisemblablement à la fin de 2006). La mise en œuvre des solutions définitives est prévue dès 2007.

De manière plus détaillée, le nouveau modèle proposé par Ymago se décline en quatre points :

- **Les agences postales** : elles proposent des services postaux en libre service dans des commerces de proximité. Des partenaires externes (par exemple détaillants, grossistes et chemins de fer) fournissent une palette de produits des plus simples, conviviale pour les clients. En outre, la simplification des opérations de dépôt et de traitement, notamment le trafic de paiements sans argent liquide, fera partie des priorités.

---

<sup>47</sup> Les agences, les filiales et les bureaux de poste mobiles sont également considérés comme des offices de poste au sens juridique du terme.

- **Les entrepreneurs postaux** : il s'agit d'entrepreneurs indépendants qui, outre les prestations postales, exercent une deuxième activité. Ainsi, ils proposent, dans leur office de poste, d'autres prestations ou produits pour leur propre compte et à leur risque. Ils distribuent également les envois postaux dans un périmètre déterminé.
- **Les appareils automatiques** sont des compléments aux guichets postaux dans les offices très fréquentés. Dans une première phase, la clientèle peut tester un appareil automatique pour les virements. Ce dernier permet de procéder à des versements sans espèces, en Suisse et en francs suisses, au moyen de la Postcard, de la carte Conto ou de la carte Deposito. Ces automates sont disponibles 24 heures sur 24 et sont capables de prendre en charge le trafic des paiements et les envois (lettres et colis).
- **Les offices de poste principaux et succursales** : un office de poste principal gère plusieurs succursales. Les succursales délèguent les tâches administratives à l'office de poste principal et se concentrent sur les opérations des clients et la vente. Comme il s'agit d'une réorganisation interne à la Poste, ce modèle n'entraîne aucun changement pour la clientèle.

## D – Bilan

### Budget, ressources

L'objectif de cette réorganisation du réseau rural et urbain était de réduire de 100 millions de francs les coûts non couverts occasionnés par le réseau postal, un résultat qui a été atteint.

### Personnel

Les 3390 offices de poste qui existaient jusqu'ici (janvier 2001) ont été réduits de 700 à 900 offices d'ici à 2005. Ce qui concerne 80 offices pour lesquels aucune offre de remplacement n'a été trouvée et les 620 à 720 offices qui sont remplacés par le service à domicile. Environ 500 emplois à plein temps ont donc été supprimés. **La réduction s'est faite surtout par la fluctuation normale pour éviter les licenciements.** Par cette restructuration, la Poste espère économiser 100 millions de francs par année.

Les cantons de Berne, Fribourg, Glaris, les Grisons, le Tessin, Uri, Vaud et le Valais sont particulièrement touchés par la restructuration du réseau des offices de poste. Il est important, dans l'optique des régions de montagne, qu'il soit tenu compte du niveau régional lors de la revue du réseau en question.

### Résultats et évaluation

L'accès aux prestations postales demeure assuré dans tout le pays. Aujourd'hui, en moyenne plus de 90 % de la population a accès à l'office de poste le plus proche en 20 minutes maximum, à pied ou par les transports publics. Par ailleurs, le réseau postal continue d'être l'un des plus denses du monde: il compte un office de poste pour 2878 habitants (2208 en 2000).

De plus, **un sondage** représentatif réalisé au début **de 2002** par un institut indépendant a révélé que les agences, les filiales, le service postal à domicile et les bureaux de poste mobiles satisfont largement la clientèle privée. **Un autre sondage réalisé en octobre et novembre 2003** a confirmé ces résultats. Des personnes domiciliées dans des communes comportant un office de poste traditionnel ont été associées à cette deuxième enquête. Les résultats de ce sondage indiquaient clairement que, tout d'abord, la satisfaction de la clientèle par rapport aux prestations de la Poste ne tient pas à la façon dont celles-ci sont fournies. Néanmoins, il s'est avéré que le service à domicile est une forme de prestation peu utilisée par la clientèle. Beaucoup de clients préfèrent régler leurs affaires postales dans le village le plus proche qui dispose encore d'un office postal physique.

Le second sondage a également mesuré le taux de satisfaction des petites et moyennes entreprises (PME). Celles-ci se montrent en général plus critiques que la clientèle privée. Les notes qu'elles attribuent à la Poste restent néanmoins supérieures à la moyenne de sondages analogues. De nouveaux, c'est surtout le service à domicile qui n'est pas approprié pour les besoins des PME.

## Innovations

L'innovation réside dans le fait qu'après la première vague de restructuration, la Poste cherche maintenant activement le dialogue avec les milieux concernés. Ce changement d'attitude de la Poste est surtout dû à la pression politique. A la suite des restructurations, une initiative populaire avait été lancée. Celle-ci a suggéré que la Poste maintienne son réseau de bureaux de poste. L'initiative a été refusée de justesse par la population suisse avec 50,2% des voix. En même temps, le Parlement suisse a augmenté la pression sur la Poste et a inscrit un mandat portant sur l'infrastructure dans la loi sur la poste.

De ce fait, depuis 2004, La Poste doit exploiter à cet effet un réseau postal couvrant l'ensemble du pays. Il importe aussi qu'un office de poste proposant l'offre du service public soit disponible à une distance raisonnable. Pour les localités dans lesquelles les prestations de base sont assurées par l'intermédiaire du service postal à domicile, le Conseil fédéral considère comme acceptable un trajet moyen de 20 à 30 minutes par les transports publics. En d'autres termes, telle qu'elle a été effectuée jusqu'à présent, la réorganisation du réseau postal est conforme aux conditions-cadres politiques et au service public en particulier.

Pour le Conseil fédéral, les agences, les filiales et les bureaux de poste mobiles entrent également dans la catégorie des offices de poste. Le service postal à domicile est reconnu quant à lui comme une **solution de substitution** à l'office de poste permettant d'assurer le service public. En revanche, le Conseil fédéral et le Parlement ont renoncé expressément à fixer des dispositions légales concernant le nombre exact d'offices de poste.

## Perspectives

**Le principal souhait est la prolongation des heures d'ouverture de la Poste.** Des horaires plus tardifs le soir sont en effet souhaités. La Poste prend au sérieux le besoin qui a été exprimé et s'efforce, dans le cadre du réaménagement de son réseau, de proposer à la clientèle un accès aux prestations postales le plus convivial et le plus pratique possible.

De plus, dans un contexte d'ouverture du marché, il est indispensable de disposer d'un certain recul dans la **gestion de l'entreprise**. Depuis le 1er janvier 2004, PosteColis évolue dans un environnement ouvert à la concurrence. La limite du monopole pour les lettres a passé à 100 g le 1er avril 2006. Les limites fixées par la Suisse sont bien supérieures à celles en vigueur dans les pays environnants. L'Union européenne (UE) connaît un monopole uniquement encore pour les lettres. Celui-ci a déjà été limité à 100 g au début de 2003 et l'UE envisage de poursuivre l'ouverture du marché des lettres et de réduire le monopole à 50 g en 2006. Elle envisage en outre de libéraliser complètement les prestations du service postal dans les pays membres à partir de 2009.

En revanche, la Poste a peu de perspectives de croissance sur le marché postal domestique. Or, pour engranger des recettes sur les marchés étrangers, libéralisés, il est de moins en moins possible d'isoler la Suisse du monde à travers des limites du monopole. Les entreprises postales étrangères et les prestataires privés représentent d'ores et déjà une rude concurrence pour la Poste Suisse. La compétition et la concurrence progressent et touchent d'autres produits et prestations.

Malgré les succès et la bonne acceptation de la restructuration du réseau postal, il reste des efforts à accomplir pour améliorer la convivialité et la rentabilité du réseau postal. Les habitudes de la clientèle changent en effet plus rapidement que ce qui était prévisible il y a peu d'années encore. La tendance à la baisse du nombre de lettres, de colis et de versements déposés aux guichets postaux se poursuit.

## **E – BIBLIOGRAPHIE**

- Montagna, la revue pour les régions de montagne – Mars 2005 – p 23 – le SAB
- Extrait du rapport Les régions de montagne suisses 2006 - Faits et chiffres; SAB, juin 2002
- Extrait du rapport Les régions de montagne suisses 2006 - Faits et chiffres; SAB, juin 2006
- Rapport sur la réorganisation du réseau des offices de poste 2001 – 2005. Décembre 2005
- Site de la Poste en Suisse : [www.poste.ch](http://www.poste.ch)

## ***MSc sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' en ligne en Ecosse***

**Contact:** Martin Price  
[Martin.Price@perth.uhi.ac.uk](mailto:Martin.Price@perth.uhi.ac.uk)  
UHI Millennium Institute  
(Ecosse)

### **A – Présentation de la démarche**

Le Centre d'Etude de la Montagne de 'Perth College' a été créé en 2000. 'Perth College' est un des partenaires de 'UHI Millennium Institute' (UHI), la seule institution d'éducation supérieure de la région des Highlands d' Ecosse, qui deviendra dans les prochaines années 'The University of the Highlands and Islands'. Cette structure délivre une formation et une activité de recherche de niveau universitaire à travers le partenariat avec 14 'Colleges' et Centres de recherche ainsi qu'environ une centaine de Centres d'apprentissage à travers la région. En 2004, UHI a conçu un nouveau Master of Science (MSc) sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' délivré en ligne, par Internet.

#### **Personnes ciblées**

Ce Master of Science est une formation continue en ligne, destinée à des étudiants à temps-partiel, c'est à dire ayant des engagements familiaux ou professionnels, étant domiciliés loin des formateurs et/ou étant répartis sur une large zone géographique. Les personnes cibles travaillent soit sur les différents aspects du développement des zones de montagne, soit sont des professionnels souhaitant se réorienter sur les thématiques 'montagne'.

#### **But de la démarche**

Le but de cette formation, tant par son contenu que sa forme, est de répondre à la demande spécifique des zones de montagne et de leur population. Les personnes vivant dans les zones de montagne ont besoin de nouvelles approches pour le développement durable de ces zones. Ainsi la formation s'appuie sur une approche intégrée des secteurs économiques, sociaux et environnementaux afin d'apporter des solutions globales au développement des zones de montagne. L'intégration se retrouve également dans l'évaluation des solutions, leur mise en application, l'analyse des résultats et le développement de nouvelles politiques.

### **B- Contexte**

#### **Le territoire**

La région des 'Highlands et Islands' d'Ecosse est de façon prédominante à la fois rurale et montagnaise. On observe comme dans de nombreuses régions de montagne, une diminution des activités agricoles et des industries. On y retrouve également un fort désir de maintenir un niveau de vie acceptable et des communautés stables afin de freiner le départ des populations vers les villes. Ceci peut être apporté de diverses façons et en particulier en garantissant un ensemble d'opportunités d'emploi de tous niveaux.

#### **Processus de création**

Au niveau des politiques européennes, il y a eu dans la fin des années 1990, une prise de conscience de l'importance des zones de montagne, à la fois pour leurs habitants mais également pour les populations d'Europe. Ainsi est apparue une problématique montagnarde Communautaire à la croisée des chemins entre le développement durable et la politique Communautaire de cohésion.

Les zones de montagnes doivent faire face à des changements rapides tant dans leurs environnements naturels, leurs économies et leurs sociétés. Les réponses et politiques à mener dans un tel contexte ne peuvent être développées par des disciplines isolées et doivent favoriser l'interrelation des domaines.

Deux formations supérieures interdisciplinaires dans le domaine du développement durable ont été menées depuis plusieurs années par les instituts du réseau d'UHI (BSc en Etude de Développement Rural ; BSc en Développement Durable et Gestion Environnementale). A partir de l'expérience acquise avec ces deux formations, le MSc 'la gestion durable du développement des zones de montagne' continue et en ligne a été développée.

### **Rôle de la démarche**

Le concept de formation continue en ligne sur le développement durable des zones de montagne souhaite par son approche intégrée répondre au plus près aux attentes et nouveaux défis de ces zones mais également aux contraintes professionnelles, personnelles et géographiques des populations.

Cette formation de haut niveau dispensée auprès de professionnels originaires et/ou travaillant en zones de montagne fournira une base scientifique montagnarde à ces étudiants. Conforté par des approches plus concrètes de la montagne, ces futurs experts montagnards européens sauront orienter et débattre des questions cruciales et faire naître des politiques européennes adaptées et cohérentes pour le développement des zones de montagne.

## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte le projet**

Le MSc sur 'la gestion durable du développement des zones de montagne' du UHI est porté par le Centre d'Etude pour la Montagne de 'Perth College'. UHI a la particularité d'utiliser les TIC pour les cours de formation et de recherche et également pour les tâches plus administratives telles que les réunions des Comités directeurs.

### **Partenaires**

Finalement ce sont les 14 'Colleges' et institutions de recherche qui sont les partenaires de UHI et participent donc à ce Master. Le personnel responsable de ces modules de formation se trouve chez 5 des 14 partenaires, à Perth College, Inverness College, Lews Castle College (situé à Stornoway), Orkney College (Kirkwall), et Moray College (Elgin). UHI met à disposition des élèves sa bibliothèque en ligne. Ceci est un élément clé de l'équipement technologie d'information de UHI, dans lequel 25 millions de Livres Sterling ont été investies depuis 2000.

### **Animation du réseau**

La formation dispensée est principalement en ligne mais pas uniquement. Un weekend introductif et de mise en relation est organisé au début de la formation de 3 ans ; ceci facilite l'interaction en ligne entre étudiants durant la formation.

La formation en ligne a été développée à travers une technologie spécifique : le 'tableau noir' de l'Environnement d'Apprentissage Virtuel (Virtual Learning Environment : VLE). L'écran, protégé par un mot de passe, fournit l'ensemble des informations nécessaires à la formation, stocke des documents, des webcasts et des conférences en ligne. Pour certains modules de formation, les cours préparés utilisant 'Microsoft Producer' sont fournis par CD aux étudiants. Ce logiciel permet aux étudiants de voir simultanément une présentation en PowerPoint et une vidéo du cours. Pour chaque module, il y a un bureau de discussion que les étudiants utilisent régulièrement où ils soumettent leurs réponses aux devoirs hebdomadaires et peuvent poser des questions internes.

## **D – Bilan**

### **Budget, ressources**

Du fait du caractère 'enligne' de la formation, les besoins matériels sont plus réduits. La majorité de l'équipement d'apprentissage est fournie sous forme informatique – même s'il est vrai que les étudiants impriment beaucoup de documents qui sont téléchargés du VLE ou des sites web de la bibliothèque en ligne ! Cependant, il faut reconnaître que les enseignants doivent être très bien organisés; ils doivent disposer les documents sur le VLE bien avant la date où ils seront consultés et ils devront s'assurer que tous les liens sont à jour. De plus, les cours 'Microsoft Producer' prennent un temps considérable à être assemblés et enregistrés et ils doivent être fournis aux étudiants en début de semestre. Il est également important de noter qu'une bibliothèque en ligne avec accès à une large gamme de journaux est essentielle. UHI a réalisé des investissements considérables dans l'acquisition de telles ressources.

### **Personnel**

Pour le développement de ce Master, les enseignants proviennent de 5 des 14 écoles partenaires d'UHI et ont une certaine expérience pour dispenser des cours en ligne.

### **Résultats et évaluation**

Les étudiants qui ont pris les cours dans ces trois premières années ont fait parvenir des retours positifs et de nouvelles inscriptions ont été enregistrées.

Quatre principaux enseignements sont à tirer de cette première expérience :

- commencer tôt avec un module de description clair et concis ;
- prise de conscience que le contexte est souvent plus important que le contenu ;
- nécessité constante de fournir de la diversité (en moyens de communication, évaluation, ressources...)
- avec l'accès en ligne et le faible nombre d'étudiants il a été possible de fournir en temps réel une aide personnalisée.

Ces observations prouvent le grand intérêt de ces nouvelles formations enlignes qui permettent de n'importe où en Europe l'accès à des cours très flexibles et adaptables. Actuellement, la formation est validée seulement pour être délivrée en GB ; cependant il y a de bonnes raisons de penser que la formation pourra être délivrée dans toute l'Europe dès septembre 2007.

### **Perspectives / innovations**

En conclusion, c'est une formation unique qui rend possible pour les personnes des communautés isolées, ou qui ont peu de temps à cause d'obligation de travail ou familiales de faire une formation supérieure. La première personne qui a souhaité suivre cette formation est un bon exemple : elle a deux enfants et produit des petits fruits et champignons sur l'île de Skye, loin de tout centre urbain.

A la fois les étudiants et les enseignants reconnaissent la flexibilité que les formations en ligne permettent. Les étudiants peuvent travailler à n'importe quel moment de la journée ou de la semaine et peuvent contacter les professeurs par courriel ou téléphone. Les enseignants n'ont pas des heures fixes de cours ou de travail et sont capables de répondre aux demandes des étudiants et suivre leurs progrès à partir de n'importe où dans le monde. En revanche, si tous reconnaissent l'intérêt d'un système en ligne, il y a aussi une demande pour pouvoir étudier les problèmes de la vie réelle sur le terrain, ainsi une courte période de formation de terrain est envisagée.

## **E – Bibliographie**

M.F. Price, F. Rennie (2005) – MSc degrees in Managing Sustainable Mountain/Rural Development at the UHI Millennium Institute, Planet n°14, p22 – 24

Sites web:

[www.uhi.ac.uk](http://www.uhi.ac.uk)

[www.cms.uhi.ac.uk/msc.htm](http://www.cms.uhi.ac.uk/msc.htm)

## ***Intégration sociale à travers la formation des femmes sur les TIC dans le Bugey en France***

**Contact** : Mme Tessa Coëffé (animatrice)  
Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles des Savoie et du Bugey  
Boulevard du 133ème R.I. - 01300 BELLEY  
**Tel** : +33 (0)4 79 81 30 17  
**Fax** : +33 (0)4 79 81 55 10  
**E-mail** : [cfppa.antenne.belley@educagri.fr](mailto:cfppa.antenne.belley@educagri.fr)

### **A – Présentation de la démarche**

Ce projet a été mis en œuvre entre septembre 2004 et septembre 2006 sur le territoire du Bugey, département de l'Ain (01) et consistait à former des groupes de femmes volontaires à l'utilisation d'un ordinateur et d'Internet.

#### **Personnes ciblées**

Le projet concernait les femmes isolées vivant sur le territoire rural du Bugey, n'ayant pas de statut reconnu (femmes au foyer, sans emploi, conjointes d'entrepreneur) et souvent demandeuses de « lien social ».

#### **But de la démarche**

La démarche mise en œuvre vise à :

- ✓ Former des femmes isolées (socialement, géographiquement) à l'utilisation d'un ordinateur, et leur donner les compétences nécessaires à l'utilisation d'Internet
- ✓ Faire naître des initiatives, individuelles ou collectives, de la part de ces femmes
- ✓ Développer le lien social dans les groupes de femmes et l'insertion locale

### **B- Contexte**

#### **Le territoire**

Le projet concernait le territoire du Bugey et plus spécifiquement les cantons de St Rambert en Bugey, Hauteville, Champagne en Valromey (cantons objectif II). Ce territoire se situe à l'extrême sud du massif du Jura, à une altitude allant de 200m à 1530m selon les zones. C'est un territoire de moyenne montagne, très boisé, entouré des métropoles en développement de Lyon, Chambéry, Grenoble, Annecy et Genève.

La population du Bugey augmente lentement depuis 1975, de façon moins importante que sur le département de l'Ain en général. La densité de population y est faible (en moyenne 38hab/km<sup>2</sup>), et on observe des inégalités de peuplement avec des valeurs de seulement 2 à 10 hab/km<sup>2</sup> dans les zones de relief.

Le territoire se caractérise par des réseaux de communication limités : l'absence d'autoroute y rend la circulation difficile ; certaines zones ne sont pas couvertes par les réseaux de téléphonie mobile ; les communes du Bugey ont un accès au haut débit limité ; certains secteurs sont mal couverts par des chaînes de télévision d'importance nationale (5<sup>ème</sup>, Arte, M6).

Par ailleurs, l'accès aux services est limité localement : de nombreuses communes ne disposent pas de service de poste ou de trésorerie ni de commerce de proximité, ceux-ci étant concentrés dans les villes ou les gros bourgs. L'offre culturelle (sports, cinéma, musique, spectacles) y est pauvre.

Ce territoire est touché par des difficultés d'accès à l'emploi, notamment pour les femmes vivant en milieu rural et en zone de montagne. L'isolement lié à l'insuffisance de transports collectifs renforce ce problème.

Ces femmes sont souvent à la recherche d'une activité reconnue, d'une indépendance financière et d'un épanouissement personnel et possèdent un dynamisme qui peut être mis à profit.

### **Le processus de création de la structure :**

Le projet a été mis en œuvre dans le cadre du Programme Régional d'Actions Innovante (PRAI) initié et cofinancé à 50% (3 M€ pour deux années) par la Commission Européenne et auquel la région Rhône Alpes a répondu sur le thème « TIC et acteurs du développement des territoires de montagne ». Le projet est porté par le Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles des Savoie et du Bugey (CFPPA) basé à Belley.

Sa mise en œuvre s'appuie sur la bonne connaissance du territoire par le CFPPA ainsi que sur la réflexion menée sur le rôle et l'isolement des femmes dans le Bugey et sur la pluriactivité et le maintien d'activités en zone rurale. Par ailleurs, le développement de la FOAD (Formation Ouverte A Distance) au CFPPA et la perception de la « fracture numérique » ont incité à développer ce type d'action.

### **Rôle de la démarche**

Dans ce projet, l'Internet et les TIC en général sont abordés comme des outils d'accès à l'information, à la connaissance et à l'ouverture sur le monde. Mais ce projet est surtout envisagé comme une formation action : Internet, plus qu'un simple support de formation est aussi un prétexte de réunion de ces femmes confrontées à des problématiques communes (statuts, isolement, place de la femme, enfants...). Internet est donc surtout l'outil qui vise à créer le lien social.

Une étude réalisée par la Chambre de Commerce et de l'Industrie de la Drôme (dans le cadre d'Equal) et le CFPF (Centre de Formation Professionnelle Forestière), menée avec des conjointes d'entrepreneurs forestiers montrent que celles-ci sont attirées par des outils de formation innovants où elles peuvent privilégier leur goût du contact. La formation continue est un moyen pour elles de sortir de leur environnement quotidien, et elles sont attachées, à ce titre, à la formation avec présence du formateur.

Le but est finalement de faire naître des initiatives individuelles et collectives dans les secteurs du tourisme, des activités économiques (TPE et PME), et des services aux personnes (les 3 secteurs cités dans l'appel à projet de la Région). Ces secteurs d'activités sont tout à fait adaptés aux femmes. L'idée est qu'Internet soit intégré dans les initiatives menées par les femmes et un moyen de communiquer leurs actions.

L'objectif était que des échanges d'expériences puissent avoir lieu entre les groupes et que des initiatives plus globales se développent. Des échanges avec les réseaux locaux : élus, associations... ont également eu lieu afin de mieux insérer les femmes dans le tissu local.

L'aspect innovant du projet ne vient donc pas tant du contenu des formations dispensées mais davantage du fait que ces formations permettent la rencontre de personnes faisant face aux mêmes difficultés, ce qui crée un lien social.

## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte la structure ?**

Le projet est porté par le Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles des Savoie et du Bugey (CFPPA).

### **Qui sont les partenaires ?**

Le CFPPA, porteur du projet, travaille en partenariat avec les structures locales d'animation, les collectivités locales et territoriales (notamment la Région Rhône Alpes), le Pays du Bugey, la MSA (Mutualité Sociale Agricole), l'ANPE, le CIDF (Centre d'information sur les Droits de la Femme) de l'Ain.

### **Comment s'organise le réseau de partenaires ? Y-a-t-il une animation du réseau ?**

Les partenaires ont été mobilisés lors de la mise en place opérationnelle du projet. Celle-ci comportait plusieurs étapes :

- 1) Une rencontre des structures locales partenaires dans 3 cantons pour envisager la collaboration, et en parallèle une rencontre de structures sociales pour identifier un public cible potentiel.
- 2) La constitution d'un comité de pilotage composé d'élus locaux, de professionnels du tourisme, d'entrepreneurs, d'associations de services aux personnes, du pays du Bugey, du CIDF, de la Région Rhône Alpes, d'un professionnel des TIC. Le comité est chargé de réfléchir, de définir et contrôler les différentes phases du projet, par rapport aux objectifs élaborés.
- 3) Des rencontres de femmes préalablement repérées avec l'aide des réseaux locaux (assistantes sociales, écoles, MSA ...) pour analyser leur problématique de femme en zone rurale isolée, et leurs objectifs socioprofessionnels, sur 3 cantons différents.
- 4) Une restitution des rencontres par une réunion collective et proposition aux femmes de constituer des groupes.
- 5) La mise en place d'une formation action avec pour socle les TIC, environ 1j/semaine sur 6 mois prolongeables au vue de l'avancée des initiatives.

## **D – Bilan**

### **Budgets et ressources**

Budget prévisionnel (2005) :

- 1 mi temps animation sur 2 ans : 37500 €
- Interventions d'experts : 37500 €
- Divers (informatique, création de sites...) : 10000 €
- (éventuellement équipement informatique : 15000 €)

### **Personnel**

Une animatrice est chargée de la coordination du réseau de partenaires.

### **Résultat et évaluation**

*(Conclusions issues de la journée bilan réalisée en présence d'un sociologue)*

Le projet a donné des résultats satisfaisants au niveau social. Il a permis la reprise de confiance en soi des femmes impliquées et le développement d'initiatives personnelles. Il a favorisé le retour à l'emploi de certaines, la prise de responsabilité dans des associations. Il a incité d'autres à s'engager dans un projet création d'entreprise ou à reprendre des études.

Au niveau de l'outil de formation « informatique », le projet a incité les femmes à l'achat d'ordinateur, à l'entrée dans une formation plus poussée, à l'utilisation quotidienne d'Internet (achats, recherches, mail avec les enfants...), ainsi qu'à la formation informelle d'autres personnes.

Les femmes impliquées expriment leur satisfaction d'avoir pu découvrir et faire découvrir leur territoire via l'informatique et en présenter une bonne image, pour le développement touristique. Elles soulignent également le rôle positif du projet par rapport au besoin d'échanges entre femmes sur leurs expériences vécues et leurs questionnements.

### **Perspectives**

Arrivant au terme de leur formation, les femmes impliquées dans le projet souhaitent poursuivre des journées d'échanges de pratiques avec intervenants (sur des thèmes comme « Faire le deuil dans un changement de situation » ou « La place de la femme: approche historique et culturelle ») et refaire une séance d'informatique bilan.

Par ailleurs, suite au bilan positif des groupes, aux compétences et à l'expérience acquise par le CFPPA et à l'acquisition d'ordinateurs portables, le CFPPA souhaite renouveler l'accompagnement de groupe de femmes sur la communauté de communes de Lhuis et sur le périmètre du canton de Seyssel.

## **E – Bibliographie**

- Site web : [www.belley-cfppa.educagri.fr](http://www.belley-cfppa.educagri.fr)

## ***Projet scolaire transnational dans le cadre d'une démarche Leader + en Espagne et en Irlande***

**Contact** : Maura Walsh/ Marion O'sullivan  
James O'Keeffe Memorial Institute, Newmarket  
Co. Cork, Ireland  
Tel : 3532960633  
Fax : 3532960694  
[duhallow@eircom.net](mailto:duhallow@eircom.net)

### **A – Présentation de la démarche**

Ce projet vise plus particulièrement les écoles en milieu rural avec:

- Des écoles avec 2 à 3 professeurs
- Des facilitations de rassemblements géographiques pour maximiser les ressources, la coopération et l'apprentissage
- Des sélections d'écoles dans des zones désavantagées

Objectifs:

- Améliorer la qualité de vie en zones rurales
- Maintenir et développer les services ruraux vitaux en augmentant le rôle des écoles primaires comme agent de développement des communautés
- Promouvoir une réalisation à travers l'éducation en soutenant des Approches de Développement Communautaires de l'éducation
- Construire sur les précédents liens formels et informels à la fois en Irlande et en Espagne
- Travailler avec les partenaires internationaux vivant les mêmes problématiques en termes de dépopulation rurale et de désavantages au niveau de l'enseignement
- Promouvoir et faciliter l'investissement des parents dans les activités
- Piloter et développer les pratiques observées/ apprises à travers des contacts transnationaux

### **B- Contexte**

#### **Le territoire**

Les écoles qui participent au projet sont situées dans des zones rurales isolées, avec des contextes socio-économiques et démographiques comparables. Les zones d'où sont issues les écoles sont presque mitoyennes. Ces facteurs facilitent la participation dans les activités de cluster et le transfert de bonnes pratiques entre les participants. De plus, les écoles sont toutes dans les zones les plus marginalisées des territoires des GAL (Groupe d'Action Locale). Ainsi, en plus de répondre aux objectifs du projet, l'expérience profite à des familles qui sinon n'auraient pas l'opportunité de voyager hors de leur propre localité.

Situés à l'intérieur et dans les zones de montagne de l'Espagne, les deux GAL, CIDER Prepirineo et INTEGRAL ont eu à affronter un exode rural et une réduction de services sur leur territoire. Cette expérience commune, les ressemblances en termes de valorisation des ressources locales et du capital social par les démarches LEADER ainsi que l'apprentissage à travers le projet pilote Schola a donné aux GAL une base commune à partir de laquelle il a été possible d'aller plus loin avec le projet Schola et de collaborer avec d'autres régions.

#### **Le processus de création de la structure**

Le projet Schola actuel s'est construit sur un projet pilote mené par IRD Duhallow et 2 GAL espagnols: CIDER Prepirineo et INTEGRAL à la fin de Leader II. Cette action pilote a confirmé les mérites de la promotion de liens entre des petites écoles rurales au sein des territoires des GAL ou en dehors. Ce projet a permis également de créer différentes actions de développement local pris en charge par l'IRD Duhallow, dont l'établissement d'un réseau des directeurs des écoles primaires, le développement de projets d'éducation

dans les écoles primaires, la réalisation de formations pour les associations de parents, d'ateliers d'information et de développement d'association de jeunes. En se réunissant pour ces actions, qui étaient organisées par le GAL, les écoles primaires ont apprécié la possibilité de coopération. Nombreuses écoles se sont rassemblées en cluster de 3 à 4 écoles pour promouvoir et mettre en place le 'programme scolaire révisé' introduit par le Ministère de l'Education et des Sciences d'Irlande en 2000. Ainsi la combinaison de l'animation et d'actions de développement des capacités des structures de LEADER étaient essentiels pour donner au projet une base solide et une vision stratégique claire.

Des actions parallèles ont été promues par le groupe de Travail de Développement de la Communauté d'IRD Duhallow's. Ces actions visaient les thématiques de l'exode rural et le retrait non négligeable des services publics vitaux en zones rurales marginales. Selon le Groupe de Travail, l'école des zones rurales est un service public essentiel et un de ceux sur lesquels les autres services se développent. Afin de promouvoir le développement durable de la Communauté et mettre un frein à l'exode rurale, le GAL promeut activement des projets qui mettent en avant la qualité de vie et font des zones rurales des places attractives pour vivre. En 2001, le Gouvernement irlandais a désigné sous le programme CLAR, les structures des zones rurales défavorisées, ce qui apporte une réponse à ce que le LAG avait souligné.

En Espagne et tout particulièrement dans les zones de montagne, de nombreuses communautés rurales ont eu à faire face à des problèmes similaires. De même, les GAL espagnols et les autorités locales sont largement reconnus pour leurs efforts innovants à traiter les conséquences observées dans les zones rurales de plusieurs décades d'urbanisation. Les GAL ont été en avance dans la promotion des projets sur les TIC et le marketing territorial. Ils ont eu des succès spectaculaires pour le développement des ressources des principales structures et pour promouvoir et développer des infrastructures et des services locaux. Plusieurs séminaires organisés par l'AEIDL a permis à des GAL irlandais et espagnols de faire connaître leurs travaux et a débouché sur une coopération des GAL CIDER Prepirineo et INTEGRAL avec plusieurs zones.

## **C – Fonctionnement**

### **Qui porte la structure ?**

IRD Duhallow LTD d'Irlande porte la structure du projet en collaboration avec 3 partenaires :

- West Cork LEADER CO-OP (L+ IENAT- 118)
- ADESNAR PREPIRINEO (L+ESNET-03), Navarra y Aragon/ Spain, comprenant 2 entités: Asociación CERDENA-GARALUR (Navarra) et CIDER PREPIRINEO (Aragon) et INTEGRAL (Murcia)
- Tuatha Chiarrai Teoranta (Financé par le Programme National, Irlande)

### **Comment s'organise le réseau de partenaires ? Y-a-t-il une animation du réseau ?**

Dans le cas de l'Irlande, un groupe de pilotage spécialement constitué avec la représentation des 3 GAL et des 5 écoles participants, a l'entière responsabilité de la conception et la mise en place des actions du projet. Ainsi, le groupe de pilotage fourni des rapports réguliers au comité directeurs des GAL. Le groupe de pilotage a partagé son propre programme de travail qui s'étend au-delà de ce qui était préalablement envisagé dans le plan de travail du CAPS. Ce programme de travail étendu cherche à apporter de la valeur ajoutée aux structures soutenues par les GAL. Ainsi, les participants ont entrepris d'autres démarches conjointes, dont l'échange de ressources sur les programmes de développement et l'obtention de journées pour 'l'organisation des écoles'. Le groupe de pilotage a proposé un programme détaillé de deux années sur les thèmes suivants : enseigner l'espagnol, développer des relations transnationales, etc.

Tous les partenaires irlandais avaient une précédente expérience dans le domaine de la coopération. Sur la base de leurs expériences, les GAL ont décidé formellement qu'il y aurait une totale parité entre les partenaires. Alors que l'IRD Duhallow est en charge des actions de coopération, le projet a évité une organisation trop hiérarchique, comme on peut le retrouver souvent dans les projets où la notion d'agence 'chef de file' peut introduire des notions de supériorité et d'infériorité. Les 3 GAL sont à l'initiative de beaucoup d'idées et le rôle de cluster en est facilité. Comme résultat du projet Schola, on peut citer l'augmentation des domaines de coopération des 3 GAL, tels que la conservation environnementale, le développement culturel...

La mise en réseau transnationale entre Irlande et l'Espagne a généré la plus grande valeur ajoutée du projet. Les participants au projet gèrent et mettent en place des aspects pratiques qu'ils ont observés et étudiés dans chacun de leurs pays. De plus, ils échangent des informations sur les approches politiques, avec l'objectif de renforcer les principaux soutiens et de participer dans une approche holistique à la mise en place des lieux d'éducation rurale.

Le système de Colegios rurales agrupados (clusters des zones d'école) est actif en Espagne à travers le Ministère de l'éducation et de la culture. Sous ce système, le Ministère emploie des enseignants qualifiés, des experts dans des domaines spécifiques : les langues, les arts dramatiques, la musique, etc. Ceux-ci se déplacent dans différentes écoles rurales. Le système permet de proposer une variété plus grande d'options et complète les compétences et l'expertise du personnel des écoles rurales. Les experts sont également chargés de transmettre leurs compétences aux enseignants, afin qu'il y ait un suivi. De plus, le Ministère facilite les échanges entre les écoles par l'intervention des enseignants dans les écoles environnantes quelques heures par semaine. Les élèves ont ainsi accès à une plus large gamme de thèmes d'option. Le système CRA permet également de partager des administrateurs entre plusieurs d'école afin que les directeurs ne soient pas trop pris par des charges administratives qui gêneraient leur enseignement. Depuis septembre 2005 les écoles irlandaises ont été gérées par le système CRA avec les ressources du programme CAPS, en lien avec une bourse reçue du IPPN (Irish Primary Principal's Network).

## **D – Bilan**

### **Budgets et ressources**

Le budget total est de 134.500€. Le FEOGA fourni 80.000€ et 54.000€ sont obtenus par les Fond Publics Nationaux.

Alors que le CAPS a créé et développé le projet, les LAG ont, ces 2 dernières années, sécurisés des financements complémentaires issus de diverses agences, dont le secteur public. Les ressources fournies ne servent pas seulement aux activités courantes, mais contribuent à sécuriser sur le long terme les écoles rurales comme pivot des communautés locales.

Les GAL ont reçu l'aide des participants au projet pour développer des relations avec les principales agences afin de garantir des soutiens pour les activités de cluster sur le long terme. Les GAL ne comptent plus désormais sur Leader comme seule source de financement. D'autres moyens de financement complémentaires soutiennent le projet, financé au début uniquement par des fonds Leader.

### **Personnel**

Toutes les actions sont encadrées par un Comité de Pilotage du projet, qui rassemble des représentants des 3 LAG irlandais et des 5 écoles. Le groupe de pilotage du cluster est présidé par le président du Groupe de travail sur les jeunes et l'éducation de l'IRD Duhallow's, et non pas par un des participants. Ceci permet de s'assurer que la présidence est neutre et objective, tout en laissant aux écoles l'entière responsabilité du développement du projet.

Chaque GAL s'est engagé à permettre à des étudiants, des parents, des enseignants et des représentants des communautés à participer, afin d'élargir l'impact du projet, alors que les bénévoles jouent également un rôle important.

### **Résultat et évaluation**

Certains des résultats exposés lors d'une évaluation indépendante sont:

- Participations: 5 écoles irlandaises (avec 12 enseignants) participants au projet (Cloghoola, Cullen, Kilcorney, Kilmurry, Carraig-an-Ime) avec 3 écoles partenaires en Espagne. En tout, 94 enfants ont participé dans le programme et 93 bénévoles ont été actifs.
- Les écoles ont identifié que les bénéfices du cluster étaient d'avoir une structure intégrée (toutes les parties prenantes sont représentées) et une structure qui est basée sur l'équité entre écoles (décisions prises par consensus). Les autres bénéfices cités sont l'efficacité supérieure à répondre aux problèmes en travaillant ensemble dans un cluster plutôt que chacun de son côté: mettre en commun les ressources pour partager des experts, des animateurs, etc., qu'une école seule ne pourrait se permettre de financer.

- Ca a fourni une large gamme de services (cours de langue, ateliers, visites d'étude, etc.) pour une grande diversité de parties prenantes locales.
- Améliorer le rôle de l'école primaire comme facteur de développement rural.
- Réduire la tendance d'isolement dans les écoles et communautés rurales.

### **Perspectives**

Il y a un forum dans lequel les écoles peuvent transmettre ce qu'elles ont appris entre elles et également le transmettre à d'autres secteurs tels que l'agriculture, les groupes communautaires... car cette approche est très facilement transférable.

## **E – Bibliographie**

Leader+ actions pilotes