

Projet Euromountains. net - Thème 1
INTERREG III C

Développement territorial durable et
amélioration des services dans les régions de
montagne

*La situation dans la Communauté de montagne de
la Valchiavenna*

Juin 2005
Document final



PROJET CO-FINANCE PAR L'UNION EUROPEENNE

Index

Présentation du projet Euromountains.net

Avant-propos

CHAPITRE 1 La zone test: la Communauté de Montagne Valchiavenna	pag. 1
1.1 Préface	pag. 1
1.2 Le territoire	pag. 2
1.3 Encadrement historique - culturel	pag. 6
1.4 Démographie	pag. 7
1.5 Economie	pag. 9
1.6 Tourisme	pag. 12
1.7 Les motifs du choix	pag. 18
CHAPITRE 2 Les services dans la Communauté de montagne de la Valchiavenna	pag. 20
2.1 Avant-propos	pag. 20
2.2 Recensement des services existants	pag. 18
2.3 2.3 Description des services recensés	pag. 37
CHAPITRE 3 Analyse approfondie de certains services	pag. 56
3.1 Avant-propos	pag. 56
3.2 Quelques précisions sur les indicateurs	pag. 56
3.3 Les interviews	pag. 58
3.3.1 <i>Guide pour la lecture des interviews</i>	<i>pag. 58</i>
CHAPITRE 4 Méthodologie d'analyse et premiers résultats	pag. 72
4.1 Méthodologie adoptée	pag. 73
4.2 Premiers résultats	pag. 75
4.3 L'indice de fiabilité	pag. 76
CHAPITRE 5 Autres éléments à prendre en considération dans l'évaluation et les résultats finaux	pag. 79
5.1 5.1 Les différents niveaux territoriaux impliqués et le process de comparaison internationale des résultats obtenus	pag. 79
5.1.1 <i>Niveau "intra"</i>	<i>pag. 79</i>
5.1.2 <i>Niveau "inter"</i>	<i>pag. 82</i>
5.1.3 <i>Niveau "trans"</i>	<i>pag. 83</i>
5.2 Observations sur les autres services recensés	pag. 82
5.3 Le Focus Group	pag. 82
5.4 Résultats finaux	pag. 83
5.5 Brève conclusion	pag. 88
Bibliografia	pag. 89

Les régions de montagne européennes doivent faire face à des handicaps économiques, liés à leurs situations géographiques et environnementales particulières ainsi qu'à des problématiques spécifiques d'aménagement du territoire. Cependant, ces régions ont mis en avant diverses solutions pour compenser ces handicaps et pour adapter leur développement territorial à leur environnement. Le projet "Euromountains.net", en partie financée par l'Union Européenne (Fond Européen de Développement Régional) du Programme INTERREG III C, vise à identifier les modèles de compensation de handicaps économiques et d'aménagement du territoire en zones de montagne, ainsi que les facteurs de succès transférables liés à la collaboration entre les différents secteurs. L'identification et la diffusion de ces modèles enrichiront la gamme d'"outils" à disposition des collectivités territoriales pour contribuer au développement durable en montagne et/ou limiter l'exode.

Trois thèmes seront approfondis dans cet objectif :

- 1/ l'amélioration des services en montagne (services publics ou privés: infrastructurelles, socio sanitaires, culture et loisirs);*
- 2/ le développement et la promotion des ressources et des produits de qualité de montagne;*
- 3/ La défense et la gestion de l'espace rural fragile, des paysages et des ressources naturelles en zone de montagne.*

Le partenariat se compose de 13 partenaires représentés par 11 autorités régionales dans 5 pays membre de l'Union (Ecosse, Espagne, France, Italie, Portugal) et en Norvège.

La zone d'étude déterminée par Irealp, pour ce qui concerne l'analyse du premier thème, est la Communauté de Montagne de la Valchiavenna. Cette publication rapporte donc les premiers résultats de cet étude.

Dans le projet "Euromountains.net" naturellement la contribution de l'étude sur la Valchiavenna est seulement un tasseau puisque la réelle valeur adjointe viendra de la comparaison avec les études menées des différents partenaires dans les respectives zones pilote.

Avant-propos

Ce rapport a pour objectif de résumer et de communiquer ce qui a été mis en évidence par les études effectuées dans le cadre du thème 1 (Améliorer de manière durable les services pour les zones de montagne) du projet Interreg Euromountains.net.

La zone pilote sélectionnée pour le type d'étude auquel se rapporte cette publication est la Communauté de montagne de la Valchiavenna, dans la province de Sondrio.

L'étude a été organisée essentiellement en cinq phases, correspondant aux cinq chapitres de cette publication :

1. le premier chapitre fait une synthèse de ce qui a été mis en évidence par l'étude initiale de la zone afin d'avoir à disposition un cadre des principaux aspects socio-économiques et de délimiter ainsi le contexte de référence dans lequel seront évalués les services existants ;
2. le deuxième chapitre illustre les caractéristiques principales des services publics locaux présents dans la zone étudiée, en rassemblant et organisant de manière ordonnée toutes les informations récoltées pour pouvoir connaître la situation actuelle de ces services et commencer ainsi à entrevoir les éventuelles lacunes et les besoins non satisfaits ou émergents ;
3. le troisième chapitre contient les cadres d'évaluation et la grille de référence sur lesquels est élaboré tout le processus d'évaluation et effectuée une analyse approfondie des services publics sur lesquels est focalisée l'étude et qui seront évalués. En effet, suivant les objectifs exprimés par le groupe de recherche internationale, le but n'est pas d'évaluer tout le système des services publics locaux existants dans une zone test, mais de concentrer l'attention sur un *panel* soigneusement sélectionné de services à soumettre à un processus d'évaluation suffisamment standardisé de façon à ce qu'il soit utilisable également au niveau international (même si les systèmes de services publics sont profondément influencés par les spécificités nationales) et à partir duquel on pourra mettre en évidence des enseignements et des conseils pour améliorer les actuels niveaux d'offre et de qualité des services présents dans les zones de montagne.
Cette phase a été effectuée à travers des interviews « sur le terrain » (c'est-à-dire des gérants ou des responsables des services choisis). Afin de fournir des données et des informations réellement comparables et mesurables d'une certaine façon, les interviews ont été organisées de manière à pouvoir être interprétées suivant la même grille qui servira ensuite à l'évaluation finale ;
4. le quatrième chapitre contient la véritable phase d'évaluation du panel de services sélectionnés et la formulation et la « correction » définitive de la méthodologie d'évaluation adoptée et l'élaboration des premiers résultats ;
5. dans le cinquième chapitre, le parcours d'évaluation est intégré et complété par quelques idées mises en évidence durant l'étude, par les réflexions concernant l'exigence de comparabilité internationale et les problèmes qu'elle pose et surtout par la contribution fournie par le Focus group organisé au siège de la Communauté de montagne de la Valchiavenna durant lequel ont été examinés les résultats de la première phase obtenant ainsi des résultats finaux qui sont certainement plus fiables.

Les résultats globaux de tous les travaux d'évaluation effectués par chaque groupe de recherche national et les phases successives de comparaison au niveau international seront probablement publiés seulement après le mois d'octobre ou novembre 2005.

CHAPITRE 1

La zone test: la Communauté de Montagne Valchiavenna

1.1 Préface

La zone-test choisie par Irealp dans le but de conduire ses études sur l'état des services pour les populations et les entreprises de montagne, à l'intérieur du projet Euromountains.net, est la Communauté de Montagne de la Valchiavenna.

Qu'est-ce que une Communauté de Montagne

La notion de Communauté de Montagne a été introduite dans le système juridique italien par la Loi 3 décembre 1971, n.1102. En cours des années on assiste à une évolution du rôle et des compétences des Communautés de Montagne. Au fur et à mesure l'originare finalité programmatique et planificatrice ont été seconde par taches de gestion et nouvelles fonctions.

On rappelle suite les lois les plus importantes qui ont contribuées à tracer les finalités et la structure des Communautés de Montagne.

La Loi 142/1990 définit à l'article 28 les Communautés de Montagne « collectivités locales », en refusant la théorie qui les considérait organismes instrumentaux de la Région et des Communes, et en les considérant, au contraire, sujets aptes à être destinataires des délégations régionaux ex article 118 Constitution ainsi que sujets dont les activités se plient aux contrôles ex article 30 Constitution.

À la Loi Bassanini (Loi 15 mars 1997, n. 59), les Communautés de Montagne ont été reconnues, aussi bien que les Communes et les Provinces, collectivités aptes à recevoir fonctions et taches administratives avec l'observance des principes et des directives contenues dans la même loi.

Par la Loi 265/1999 il y a une nouvelle version de la réglementation à elles dédié et on détermine le but principal des Communautés de Montagne en valorisant les zones de montagne, la promotion d'exercice associé des fonctions communales, ainsi que la promotion de la fusion de tous ou d'une partie des Communes associes.

D'après le « Texte Unique des lois sur le système des collectivités locales », approuvé par le Décret Législatif 267/2000, « Les Communautés de Montagne sont unions de Communes, collectivités locales constituent entre Communes de montagne ... pour la valorisation des zones de Montagne, pour l'exercice des fonctions propres, déléguées et pour l'exercice associé des fonctions communales » (article 27).

Le rôle de sujet gérant fonctions communales (y compris quelques services) sous forme associée rend la Communauté de Montagne particulièrement indiquée comme zone-test pour ce projet.

1.2 Le territoire

La Communauté de Montagne de la Valchiavenna se trouve dans la partie nord de la Lombardie, près de la frontière suisse, en province de Sondrio.

L'illustration ci-dessous reproduite en vert toutes les Communautés de Montagne d'Italie et en rouge notre zone-test : la Communauté de Montagne de la Valchiavenna.



Le territoire de la compétence de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna se trouve entièrement en province de Sondrio et se compose de 13 Communes (Campodolcino, Chiavenna, Gordona, Madesimo, Menarola, Mese, Novate Mezzola, Piuro, Prata Campportaccio, Samolaco, San Giacomo Filippo, Verceia, Villa de Chiavenna).

La Communauté de Montagne de la Valchiavenna confine au nord, à l'est et à l'ouest avec la Suisse, au sud-est avec la Communauté de Montagne Valtellina de Morbegno (Province de Sondrio) et au sud-ouest avec la Province de Como.

La Valchiavenna est placée au centre de l'Arc Alpin : c'est une vallée longitudinale du nord au sud et elle correspond à une fissure nette qui sépare les Alpes Lepontine, vers l'ouest, et les Alpes Retiche, vers l'est.

Son territoire couvre une surface de 576,82 km², correspondant au 18% de l'entière surface provinciale (3.211,9 km²). L'altitude va de 199 mètres au-dessus du niveau de la mer au fond de la vallée, aux environs du Lac Mezzola, jusqu'à 3.279 mètres du Pizzo Tambò en haute vallée San Giacomo, au confins du Canton des Grigioni .

Le territoire de la Valchiavenna peut être distingué en trois sous-enceintes :

- la basse vallée ou Piano de Chiavenna,
- la vallée Bregaglia italienne,
- la vallée San Giacomo avec le contrefort transalpin de la vallée du Lei.

À part le Piano de Chiavenna, pour le reste la vallée présente caractères creuses; le fond de la vallée conserve encore un élevé valeur paysager, accentué soit par le régime torrentiel des eaux, soit par la présence de phénomènes géomorphologiques tout à fait particulières: marches et seuils rocheux, éboulis d'anciennes ères géologiques, marmites glaciaires.

La dominante naturelle a partout le dessus par formes sévères et exclusives soit à partir des bas flancs, ou souvent s'élèvent imposantes parois rocheuses, soit dans les espaces plus pentues à une altitude très élevée.



Même si pas douée en grandes voies de communications et infrastructures, la Valchiavenna est toutefois gagnable assez facilement soit par voiture soit par train.

Les deux principales grandes liaisons routières sont la route nationale n° 36, qui traverse tout le territoire de la Communauté de Montagne, et la route nationale n° 37, qui parcourt le bref tronçon italien de la vallée Bregaglia.

Routes nationales

Route nationale n° 36 du Col du Spluga

La route nationale 36 part de Milan, passe par le bord oriental du Lac de Lecco et rattrape le Trivio de Fuentes, d'où continue en gauche hydrographique du fleuve Mera jusqu'à Chiavenna. De Chiavenna continue en remontant la vallée de San Giacomo jusqu'au Col du Spluga, situé à la frontière entre l'Italie et la Suisse.

Jusqu'à Chiavenna cette importante liaison routière est capable de supporter facilement le passage des poids lourdes, des semi-remorques et des auto-articules; au-delà de Chiavenna présente au contraire limitations de passage aux poids lourdes.

Enfin le tronçon qui poursuit au-delà de Pianazzo (vers le Col du Spluga) est en général interdit à la circulation entre le mois de novembre et le mois de mai.

Route nationale n° 37 du Col du Maloja – Col de Villa de Chiavenna

La route nationale 37 commence à Chiavenna où se détache de la route nationale 36. Parcourt le bord orographique droite du fleuve Mera et relie en succession Chiavenna aux Communes de Piuro et de Villa de Chiavenna, jusqu'au frontière entre l'Italie et la Suisse en localité Dogana-Castasegna (près de 10 km de Chiavenna).

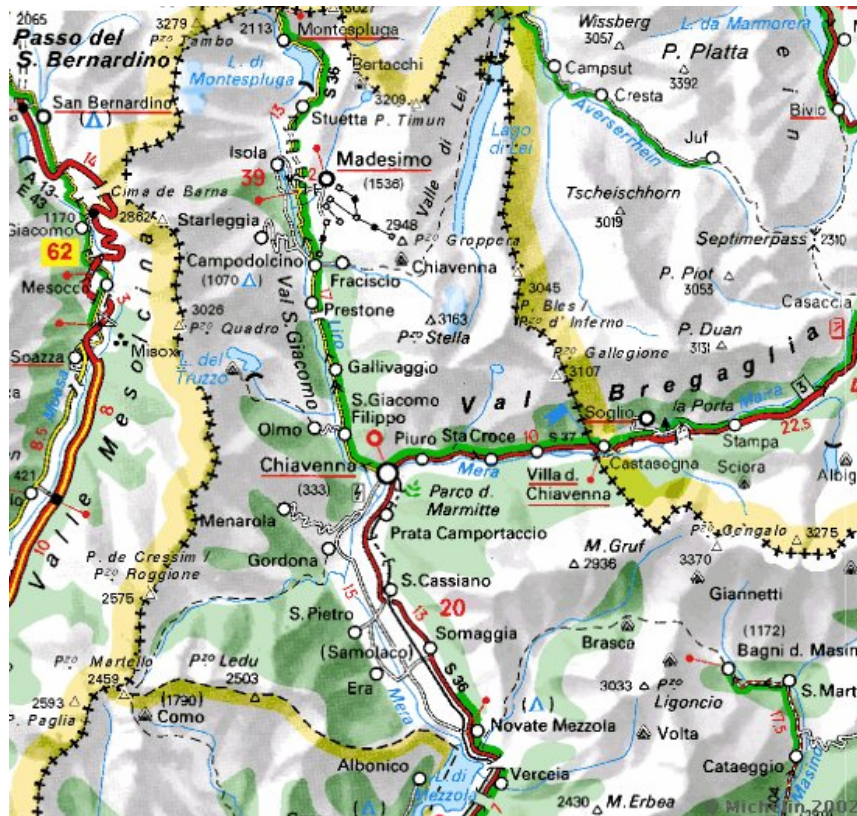
Sur le territoire suisse la route de fond de la vallée poursuit vers le Col du Maloja et Saint Moritz.

Routes provinciales

La liaison entre Novate Mezzola (partie méridionale de la Valchiavenna) et Chiavenna est aussi garanti par deux routes provinciales qui ont un développement presque parallèle à la route nationale 36 :

- route provinciale n° 29 Novate-Samolaco
- route provinciale n° 9 Samolaco - Gordona - Mese – Chiavenna

En ce qui concerne au contraire la partie septentrionale de la Communauté de Montagne, entre Madesimo et Campodolcino, en passant à travers Isola, court la route provinciale n° 66.



Source: website www.viamichelin.it

Réseau de chemin de fer

Au réseau routier s'ajoute la possibilité d'atteindre le territoire de la Communauté de Montagne par le réseau de chemin de fer de l'Etat Colico-Chiavenna. Par son intermédiaire, à la gare de Colico, c'est possible se joindre à la ligne ferroviaire Tirano-Sondrio-Merano.

La ligne ferroviaire a gares dans les Communes de Verceia, Novate Mezzola, Samolaco, San Cassiano, Prato Campportaccio et Chiavenna.

Nouveaux projets pour la réalisation d'infrastructures routières

La position géographique de la Valchiavenna détermine un transit élevé des moyens de transport soit en direction de la Suisse soit vers les provinces de Sondrio et de Como.

La Communauté de Montagne, dans un plan approuvé en 1997, a abordé ce problème, très à cœur de la population, et elle a proposé quelques solutions:

- la réalisation des routes de ceinture des différents villages, le plus extérieur possible aux centres urbains ;
- la création des routes et des passages alternatifs aux deux axes principaux de la vallée, les routes nationales 36 et 37.

Ce plan propose aussi une réflexion générale de l'entier système routier de la vallée, en se referant soit aux voies de passage soit à la viabilité interne. Il trace donc un nouveau réseau, à réaliser graduellement, en regardant à :

- un prolongement de la Route Regina avec galeries au bord droite de la Mera et du Lac de Mezzola;
- une liaison à basse altitude à la Mesolcina (Suisse);
- un tunnel au Spluga (le « petit-tunnel de Montespluga »).

1.3 Encadrement historique - culturel

Habité pendant la préhistoire (incisions rupestres ont été découvertes à Prata Camportaccio) et à suivre par le Reti, « Clavenna » était connue par les Romains comme importante voie de passage vers l'Europe septentrional. Tout de même son nom, du latin « clavis », clé, c'est-à-dire embranchement entre la plaine padane et le monde allemand, rappelle cette caractéristique.

On estime qu'à l'origine l'endroit fut choisi pour sa position stratégique, malgré les difficiles conditions environnementales. À peine à val, en effet, s'étendait une zone malsaine, marécageuse, bonifiée seulement récemment, où la terre ferme se brouillait avec les eaux du lac de Como, beaucoup plus étendues qu'aujourd'hui.

Avec la diffusion du Christianisme, au V siècle, les premières paroisses se dressèrent. Au X siècle la cité de Chiavenna fut siège d'une importante douane et des marches; en 1030 elle devint Commune et fut associée au Duché de Souabe des Hohenstaufen, en prenant parti pour l'empereur Barbarossa qui plusieurs fois passa par la cité en accordant privilèges.

Annexée d'abord à Como et ensuite aux Vicomtes, Ludovico il Moro en 1468 l'entoura des murs.

En 1512, les Grigioni s'emparèrent de l'entier territoire de la Valchiavenna en s'arrêtant là jusqu'au 1797. Fut une période de grand développement urbaniste et commercial et sur les canaux qui prennent leur source du Mera fleurirent activités artisanales. Autrement que la Valtellina, la Valchiavenna ne participa à la révolte catholique en 1620, au contraire elle logea nombreuses réfugiés échappés de l'Inquisition.

L'effondrement de Piuro en 1618, qui en détruirait le riche bourg, et la peste menée des Lanzichenecchi, marqueraient le début du Dix-septième siècle qui vit l'alternance de la domination française, espagnole et autrichienne. Avec Napoleone et l'adhésion à la République Cisalpine (1797) Chiavenna suivra les événements historiques de Sondrio. Aux Autrichiens on doit la construction de la route du Spluga (1822), ce qui favorisait le développement économique de la cité avec l'ouverture des brasseries et filatures.

La chance de la vallée a été toujours liée aux transits historiques par les cols du Spluga, du Septimer et du Maloja, connues déjà à l'époque romaine. Chiavenna, point de jonction de ces itinéraires, revêtirait depuis le haut Moyen Age un important rôle de contrôle et d'échange des commerces. Le déclin de cette vocation remonte à la deuxième moitié du siècle quand la vallée accuserait l'absence d'un tracé d'une route de chemin de fer transalpin qui puisse rivaliser avec le col du San Gottardo et, plus tard, avec le Sempione. Le déplacement des commerces le long de ces cols provoquerait une considérable diminution de l'activité économique et un relevant mouvement d'émigration.

L'impression du centre historique de Chiavenna est toujours intacte, avec les caractéristiques ruelles où se montrent palais nobiliaires, églises et fontaines. Chaque année, en septembre, sont comblés les « crotti », cavités naturelles où on peut déguster les produits typiques locaux.

L'identité culturelle de la Vachiavenna est aujourd'hui très forte et se distingue assez nettement de la Valtellina bien que les deux soient, en termes administratifs, en province de Sondrio.

1.4 Démographie

Selon les relevés ISTAT du 1^{er} janvier 2003, la population résidant dans le territoire de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna est de 24.221 habitants, subdivisé dans les 13 Communes selon la répartition dont au tableau suivant.

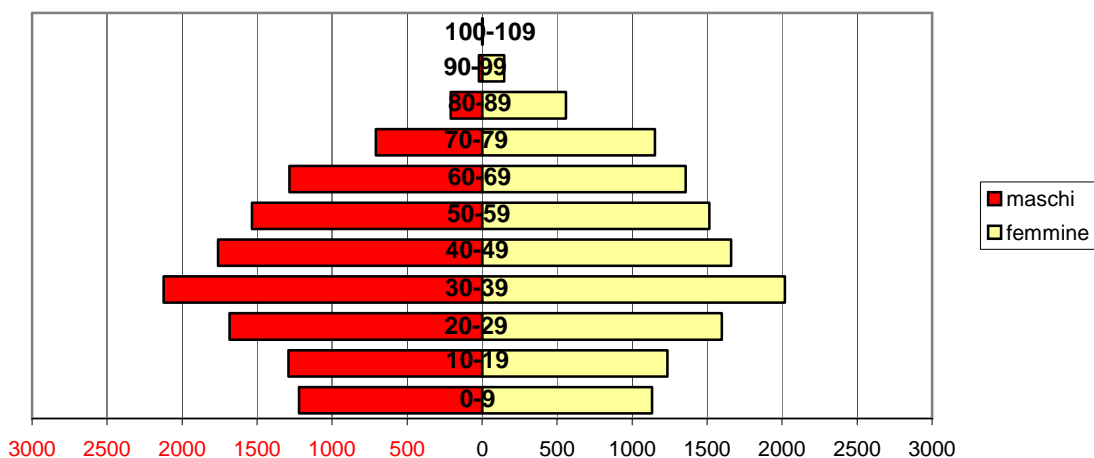
Commune	Population	% dans le territoire de la Communauté de Montagne
Campodolcino	1.074	4,4%
Chiavenna	7.270	30,0%
Gordona	1.746	7,2%
Madesimo	586	2,4%
Menarola	44	0,2%
Mese	1.649	6,8%
Novate Mezzola	1.681	6,9%
Piuro	1.909	7,9%
Prata Camportaccio	2.733	11,3%
Samolaco	2.843	11,7%
San Giacomo Filippo	462	1,9%
Verceia	1.110	4,6%
Villa de Chiavenna	1.114	4,6%
TOTAL	24.221	100%

La configuration morphologique conditionne la distribution de la population dans le territoire :

- 48,7% de la population globale habite en fond de vallée, du côté de Chiavenna au Pian de Spagna ;
- 30% habite à Chiavenna;
- la quote-part restante s'arrange dans les vallées (avec une majorité de la vallée Bregaglia par rapport à la vallée San Giacomo).

La pyramide démographique s'appelle comme ça justement à cause de la caractéristique forme pyramidale qu'elle avait historiquement quand, par rapport à un numéro élevé des enfants, la population se réduisait au fur et à mesure de s'approcher du sommet, donc vers la population plus âgée. Dans la société moderne la pyramide prend une forme plus ventrue, comme une amphore, par rapport à la baisse de la natalité et à la prolongation de la durée de vie moyenne. La pyramide des âgés de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna suit les tendances actuelles de notre société en prenant exactement cette forme.

Pyramide démographique de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna (1^{ere} janvier 2003)



Les données précédentes fournissent une photographie de la zone mais c'est aussi intéressant d'étudier la population en ce qui concerne ses dynamiques sociales. Dans ce but nous avons comparé les données relatives à la population de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna au recensement du 1991 et du 2001.

Commune	Recensement Istat 1991	Recensement Istat 2001	Différences 2001/1991 (v. abs.)	Différences 2001/1991 (%)
Campodolcino	1.108	1.086	- 22	- 2,0
Chiavenna	7.365	7.239	- 126	- 1,7
Gordona	1.637	1.751	+ 114	+ 7,0
Madesimo	631	581	-50	-7,9
Menarola	49	43	-6	-12,2
Mese	1.443	1.619	+ 176	+ 12,2
Novate Mezzola	1.677	1.645	-32	-1,9
Piuro	1.713	1.913	+ 200	+ 11,7
Prata Campportaccio	2.570	2.727	+ 157	+ 6,1
Samolaco	2.780	2.829	+ 49	+ 1,8
San Giacomo Filippo	576	472	- 104	- 18,1
Verceia	1.166	1.116	- 50	- 4,3
Villa de Chiavenna	1.133	1.116	- 17	- 1,5
TOTAL = population Communauté de Montagne	23.848	24.137	+289	+ 1,2

Du tableau, en comparant les données des deux Recensements, on déduit que pendant la décennie 1991-2001 il y a eu un accroissement de la population au niveau de Communauté de Montagne (population résultant par la somme des treize Communes qui composent la Communauté de Montagne de la Valchiavenna).

C'est une croissance pas considérable mais significative dans un contexte de générale réduction démographique qui intéresse la grande partie des zones de montagne.

En considérant la réalité de chaque Commune, nous pouvons cependant limiter les soldes négatifs (diminutions de population) dans huit Communes sur treize et précisément à Chiavenna, Campodolcino, Madesimo, Novate Mezzola, S. Giacomo Filippo, Verceia, Villa de Chiavenna, Menarola.

Gordona, Mese, Piuro, Prata Camportaccio et Samolaco enregistrent, au contraire, toujours par rapport au 1991, une croissance de leur population.

La Commune dont on a enregistré la majeure croissance démographique pendant la décennie 1991-2001 est Mese (+12.2%); tandis que la Commune dont on a enregistré la majeure diminution est S. Giacomo Filippo (- 18,1%).

Le marche démographique est déterminé par le bilan démographique qui s'articule en solde naturel (morts-vivants) et solde migratoire (immigres - émigres).

Le tableau suivant reproduit ces valeurs par rapport à l'entière Communauté de Montagne pour les années 1991, 2000 et 2001.

Communauté de Montagne	Vivants	Morts	Solde naturel	Solde migratoire
Année 1999	249	234	15	-77
Année 2000	241	220	21	13
Année 2001	241	220	21	13

Par une brève analyse des tableaux et des graphiques ci-dessus on évince que, dans la Communauté de Montagne, le taux de natalité pendant ces années dépasse toujours le taux de mortalité. Au contraire, le solde migratoire est négatif pendant ces années à cause d'un relevant mouvement d'émigration en 1999.

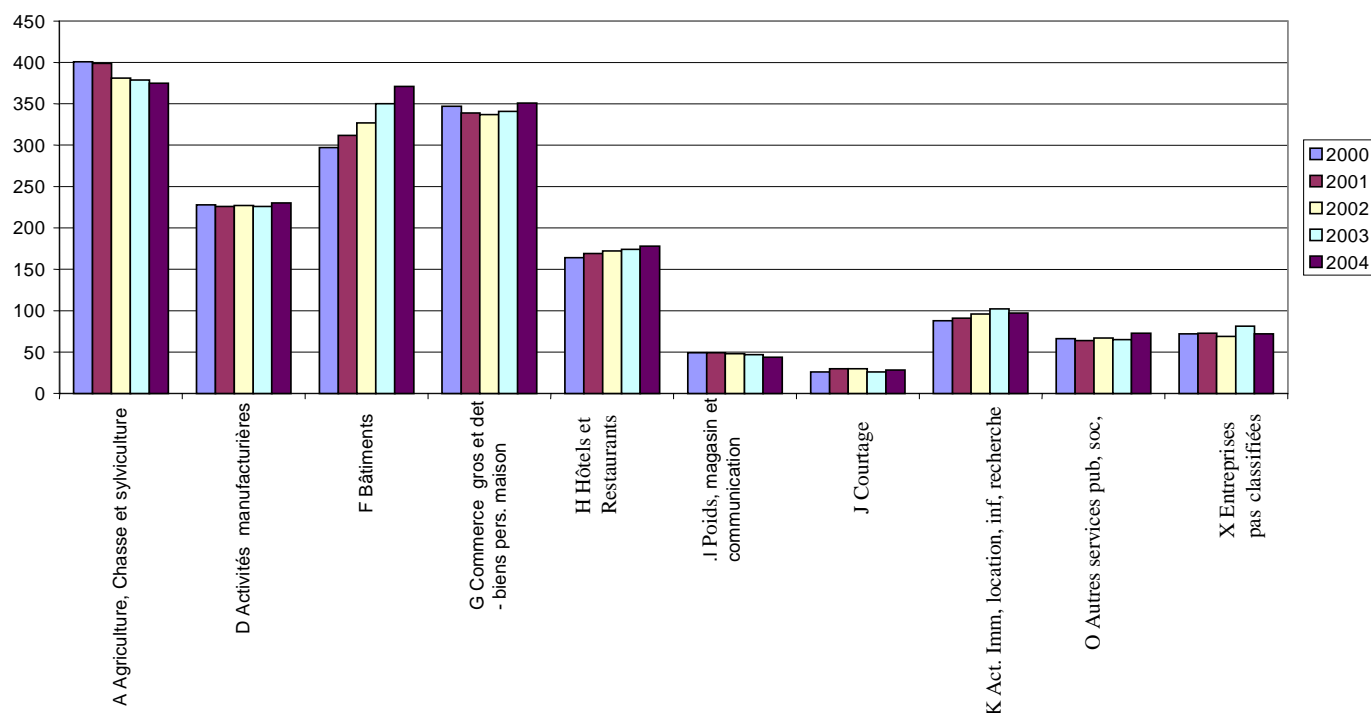
1.5 Economie

La vitalité économique d'une zone peut être représentée par le numéro, la typologie et le secteur d'appartenance des entreprises en action dans le territoire.

Le numéro d'entreprises dans la zone de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna enregistrées à la Chambre de Commerce est de 1.841, concentrées surtout dans les Communes de Chiavenna (28% environ) et Samolaco (15% environ).

Dans le graphique ci-dessous on peut observer la série historique du 2000 au 2004 du numéro des entreprises enregistrées, subdivisées en secteurs (Source : CCIAA Sondrio) : on remarque que le plus des entreprises appartiennent au secteur de l'Agriculture (20.4% en 2004), suite du secteur des Bâtiments (20,2% en 2004) e du Commerce (19,1% en 2004). Au quatrième rang nous avons les activités Manufacturières (12,5% en 2004) et au cinquième Hôtels et Restaurants(9,7% en 2004).

**Série historique du 2000 au 2004 du numéro des entreprises enregistrées,
subdivisées en secteurs**

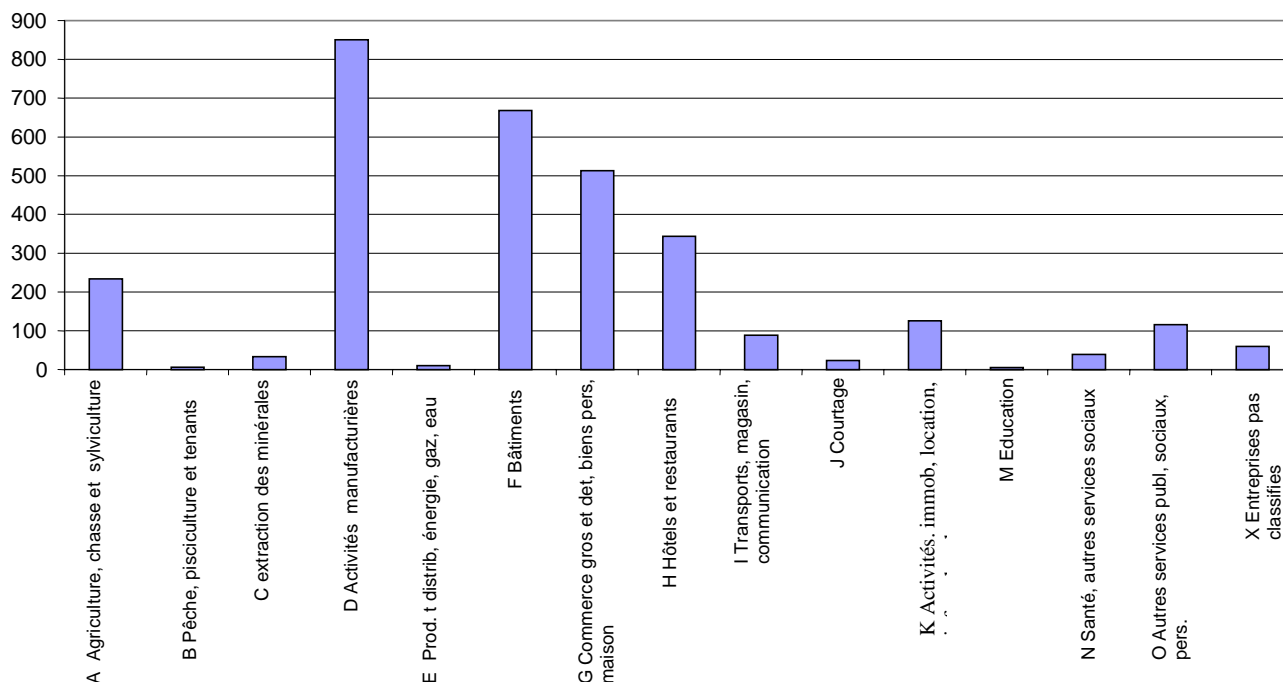


Le secteur agricole en cours des années présente toutefois une tendance descendante, contrairement aux secteurs du Commerce, des Hôtels et Restaurants et, surtout, des Bâtiments. Le numéro d'entreprises engagées en activités manufacturières reste au contraire essentiellement stable.

C'est intéressant remarquer que, si au lieu de numéro des entreprises, on analyse le numéro des préposés, les cinq premiers secteurs restent les mêmes mais en change beaucoup l'ordre. Le secteur agricole passe de la première à la cinquième position, comme illustré par le graphique ci-dessous. Les entreprises agricoles résultent en général de petites et moyennes envergures et souvent y travaille seulement l'entrepreneur même. En effet, d'après ce que dit le cinquième Recensement général de l'Agriculture en 2000, on remarque que, dans le territoire de la Valchiavenna, le 97% des entreprises agricoles est à gestion directe du cultivateur, donc seulement le 3% se sert de la collaboration des salariés.

Le secteur qui utilise le plus des préposés est celle des activités manufacturières, suite des Bâtiments, du Commerce et d'Hôtels et Restaurants.

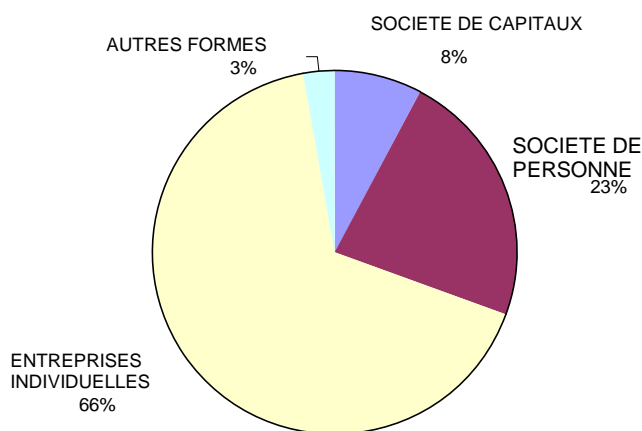
Numéro des préposés subdivisées en secteurs (année 2004)



En termes de nature juridique, entre les entreprises enregistrées, la forme la plus diffuse en 2004 résulte être, pour le 66% des cases, l'entreprise individuelle (voir graphique ci-dessous).

La série historique des entreprises subdivisées pour classe juridique du 2000 au 2004 ne marque aucune tendance particulière.

Entreprises enregistrées en 2004 subdivisées pour classe de nature juridique



Le territoire de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna ne résulte pas homogène en ce qui concerne les activités économiques existantes : les diverses Communes présentent vocations particulières qui déterminent une différente distribution des entreprises dans les varies secteurs.

Dans le tableau suivant on reporte les trois premiers secteurs pour numéro d'entreprises, relativement aux diverses Communes (la Commune de Menarola, en présentant seulement 4 entreprises, n'a pas été considérée):

Commune	1ere secteur	2eme secteur	3eme secteur
Campodolcino	Bâtiments	Hotels	Commerce
Chiavenna	Commerce	Bâtiments	Manufacture
Gordona	Agriculture	Bâtiments	Manufacture
Madesimo	Hotels	Commerce	Bâtiments
Mese	Agriculture	Commerce	Bâtiments
Novate	Bâtiments	Commerce	Agriculture
Piuro	Bâtiments	Agriculture	Manufacture
Prata Camportaccio	Agriculture	Bâtiments	Manufacture
Samolaco	Agriculture	Bâtiments	Manufacture
San Giacomo Filippo	Agriculture	Bâtiments	Hotels
Verceia	Agriculture	Bâtiments	Commerce
Villa de Chiavenna	Agriculture - Bâtiments	Agriculture - Bâtiments	Commerce- Hotels

Le secteur agricole qui, a niveau de zone, est celle avec le plus numéro d'entreprises, est première en 7 Communes sur 12 et il est présente entre le trois premiers en 9 Communes sur 12 (Gordona, Mese, Novate Mezzola, Piuro, Prata Camportaccio, Samolaco, San Giacomo Filippo, Verceia, Villa de Chiavenna). Selon les données du cinquième Recensement général de l'Agriculture en 2000, les Communes de Piuro, Samolaco, Gordona et Villa de Chiavenna logent tout seuls le 63% des entreprises agricoles.

Le secteur des Bâtiments, au contraire, est présente entre les trois premiers de chaque Commune de la zone.

Le Commerce est première seulement à Chiavenna, il est entre les trois premiers secteurs en 7 Communes sur 12, tandis que le secteur manufacturier seulement en 5 sur 12.

Les entreprises du secteur « Hôtels et Restaurants », donc connexes à l'activité touristique, résultent premières seulement en Commune de Madesimo et dans les trois premières en 4 Communes sur 12 (Campodolcino, Madesimo, San Giacomo Filippo et Villa de Chiavenna).

En tout cas on doit rappeler le caractère relatif de cette analyse pour chaque commune puisque Chiavenna, par exemple, avec ses 46 entreprises du secteur Hôtels et Restaurants résulte, en termes absolus, le centre plus doué de la zone a niveau de structures réceptives, tandis que, en termes relatifs, le même secteur résulte seulement de cinquième rang.

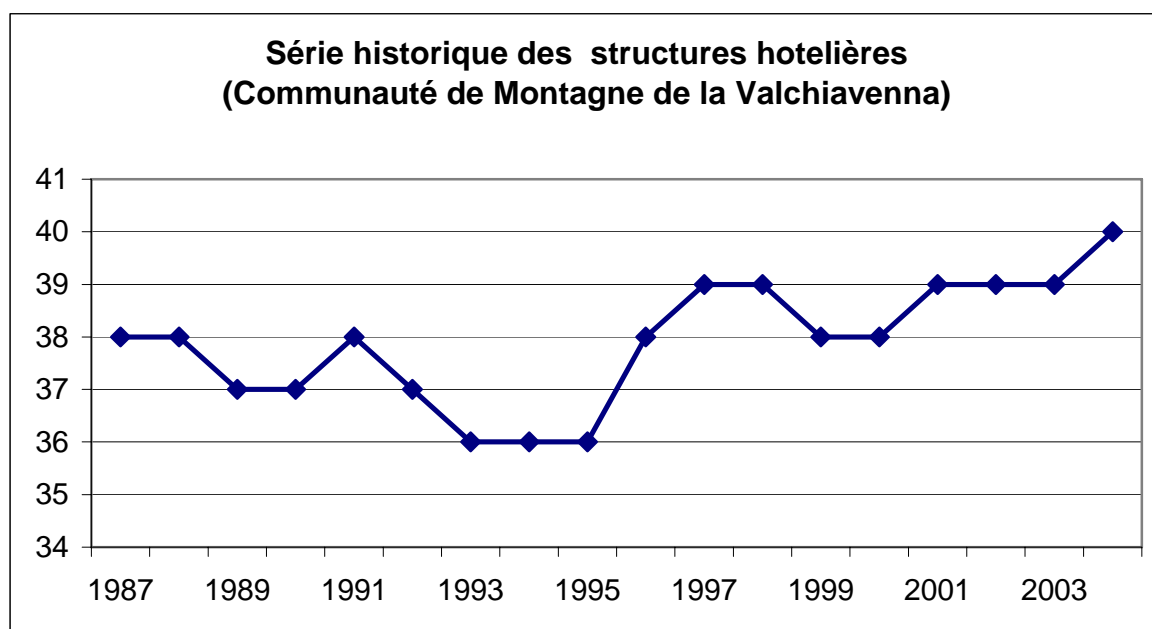
1.6. Tourisme

Le secteur touristique mérite quelques considérations à part, juste à cause de la différente caractérisation que les Communes intéressées par ce phénomène présentent par rapport aux autres Communes de la zone. La présence de cette

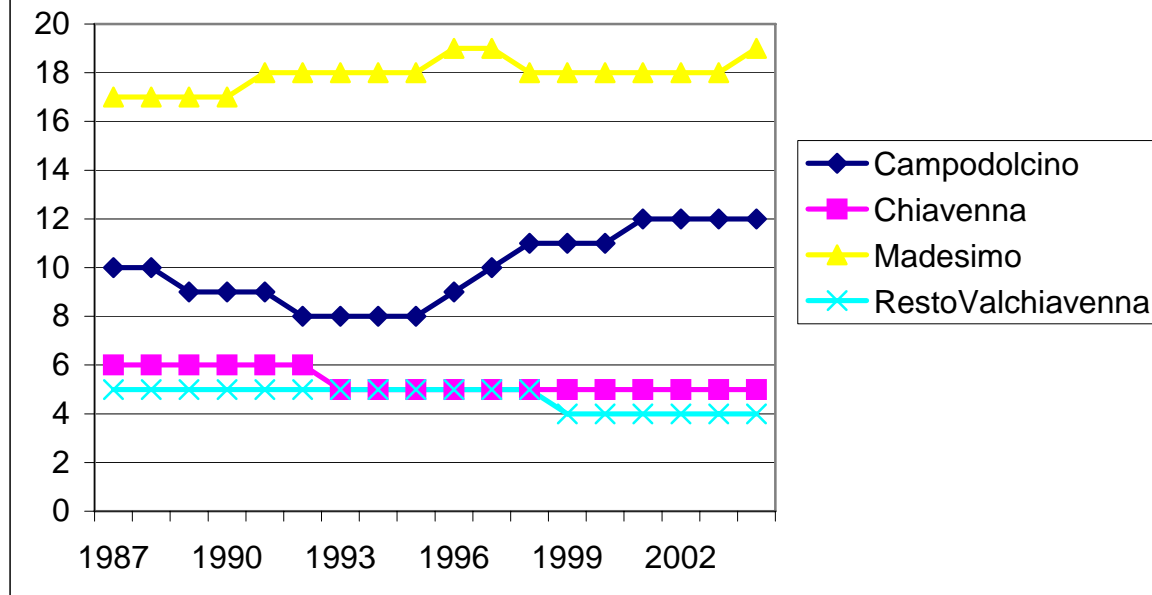
activité trace une structure économique différente, où les secteurs liés à la réceptivité, à la restauration et au commerce occupent un rôle plus important. Souvent ces différences influencent aussi le système de fourniture des services: d'une côté la présence des touristes entraîne qu'aussi les résidents jouent des services que, en général, communes petites ne peuvent pas offrir; d'autre côté, au contraire, la présence des touristes peut créer des problèmes en ce qui concerne la fourniture des autres services (p.e. élimination des déchets) dimensionnées sur la population résident et qui, par conséquent, mal supportent les mois de pointe dont la population augmente d'une façon disproportionnée.

Les graphiques et les tableaux suivantes reproduisent quelques données qui permettent de comprendre la structure actuelle du secteur touristique de la Valchiavenna, avec une référence particulière à son partage d'entre les différentes Communes. À ce propos on doit souligner que, pour raisons liées aux lois sur la « privacy », nous n'avons pas les données pour chaque Commune mais, quand les structures réceptives sont inférieures à un certain numéro, c'est possible disposer seulement d'une donnée associée. Les données par Communes sont donc disponibles pour les stations plus importantes d'un point de vue touristique (Madesimo, Chiavenna et Campodolcino), tandis que pour les autres on a seulement des données associées sous la légende « reste Valchiavenna ».

L'analyse peut partir par l'offre, donc par les structures réceptives présentes sur le territoire. Les graphiques reproduisent les séries historiques des structures réceptives hôtelières et extra-hôtelières pour l'entier territoire et partages d'entre les différentes Communes.



Série historique des structures hôtelières dans les différentes Communes



Le numéro des structures hôtelières de l'entière zone pendant les années présente quelques fluctuations, mais au fond il se maintient stable ou augmente légèrement, en passant de 38 hôtels en 1987 à 40 en 2004.

Dans les différentes communes émerge clairement comme la plupart des structures est situé en commune de Madesimo et de Campodolcino qui, en 2004, détiennent plus de 75% de l'offre hôtelière de la zone.

La dimension moyenne des hôtels, comme on peut observer de tableau ci-dessous, est beaucoup plus élevée en commune de Madesimo et de Chiavenna, par rapport à Campodolcino et aux autres communes de la zone.

Stations	Numéro moyenne de chambres pour hôtel en 2004
Madesimo	29
Chiavenna	28
Campodolcino	19
reste Valchiavenna	20

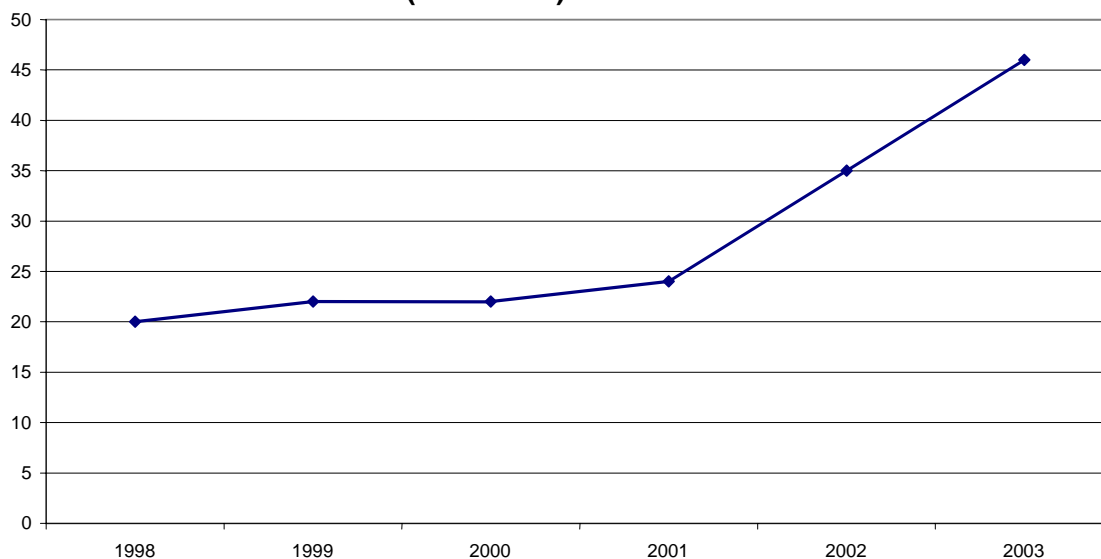
Les données relatives aux structures réceptives extra- hôtelières sont moins précisées parce qu'ils ne se rapportent pas à la totalité des structures existantes. En outre c'est important souligner que nous n'avons pas de données se referant au mouvement touristique des deuxièmes maisons.

Les structures extra-hôtelières présentent une croissance très important de 1998 à 2003, en passant de 20 à 46 structures.

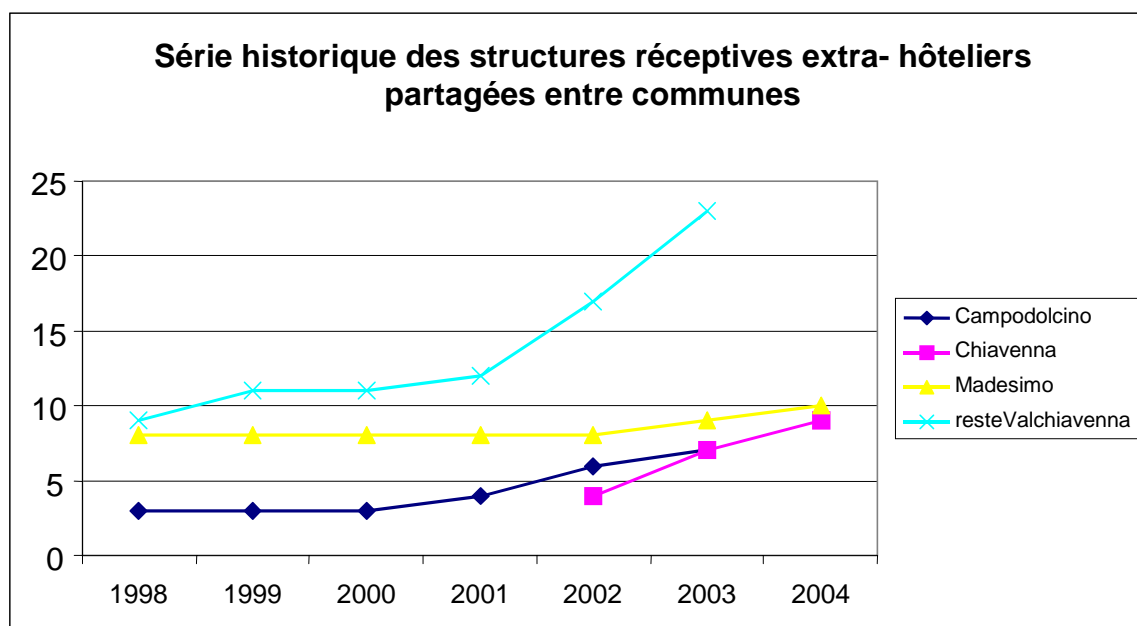
Dans le territoire elles se disposent autrement par rapport aux structures hôtelières, en effet, en ce cas, les communes moins touristiques (associées sous la légende « reste Valchiavenna ») résultant les plus douées de ce type de structures.

Série historique des structures réceptives extra- hôtelières Communauté de Montagne Valchiavenna

(1998-2003)

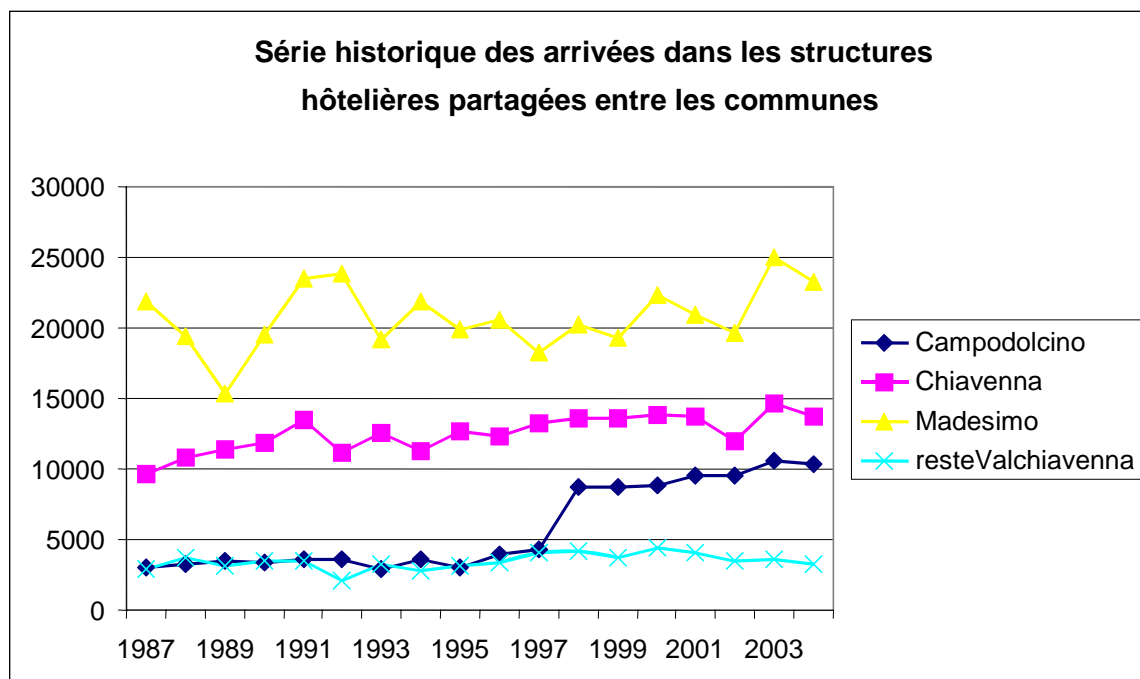
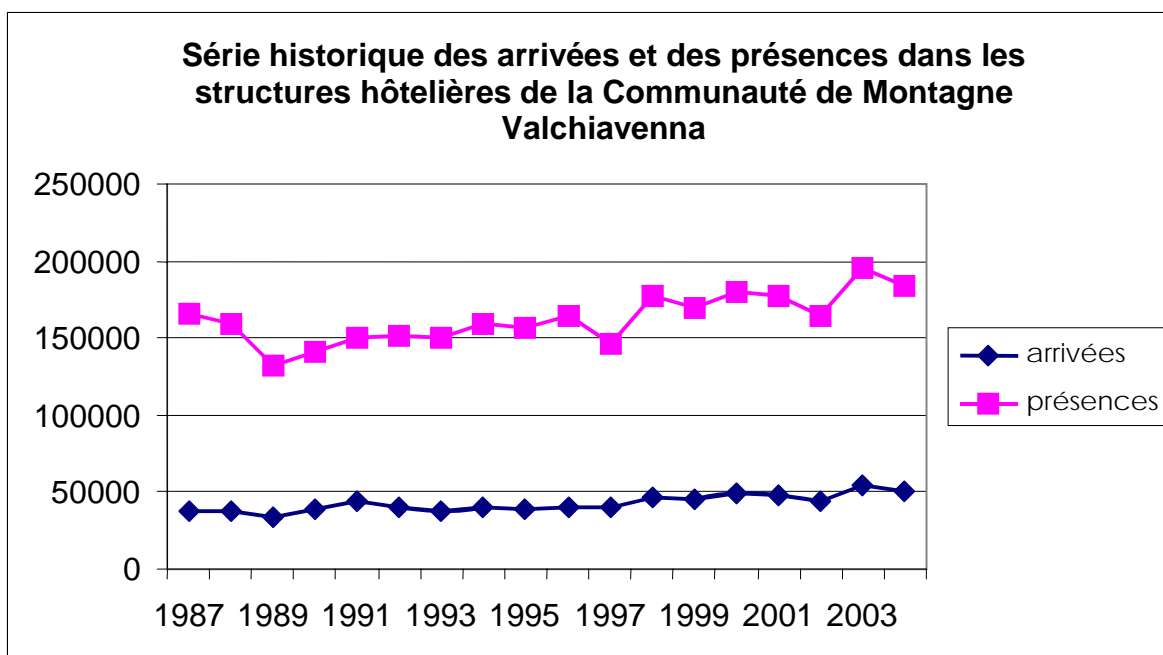


Série historique des structures réceptives extra- hôtelières partagées entre communes



L'analyse se déplace donc sur la demande: on observe arrivées et départs, italiens et étrangers, des deux typologies de structures réceptives.

Les graphiques ci-dessous décrivent les séries historiques des arrivées totales au début pour l'entière zone et puis par la décomposition de la donnée entre les communes.



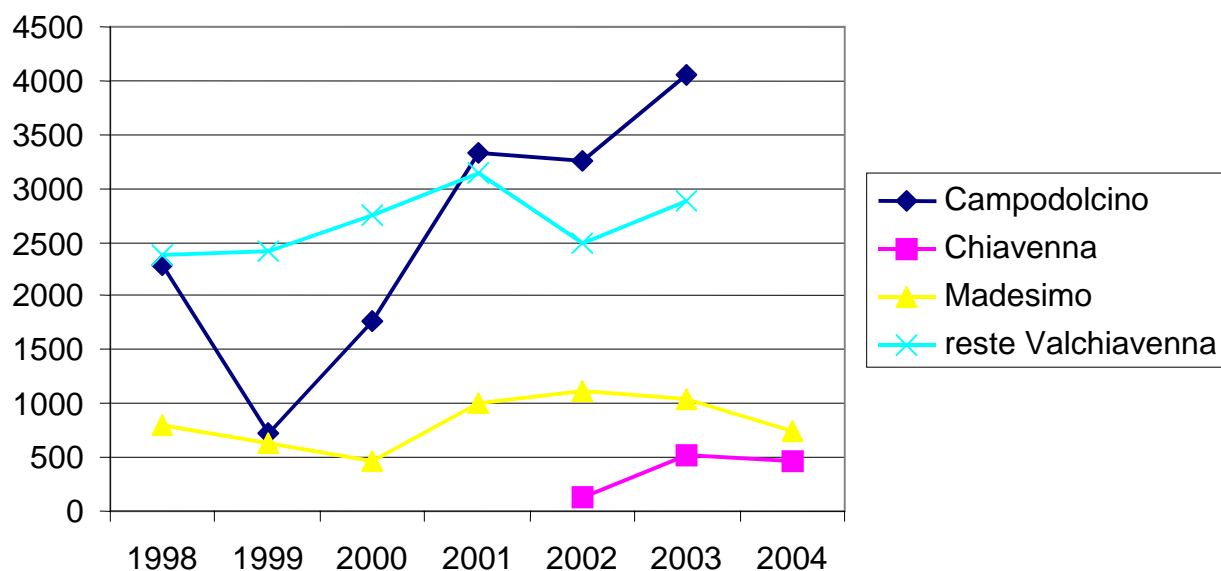
Les arrivées dans les structures hôtelières présentent essentiellement une marche croissante en cours des années à niveau de l'entière zone.

En analysant chaque commune, on observe que Madesimo, la station avec le plus des flux, présente une marche d'arrivées alternante, tandis que Campodolcino, stationnaire jusqu'à 1998, grande beaucoup pendant les dernières années, en atteignant presque le niveau de Chiavenna. Stationnaire le niveau des arrivées pour les communes restantes.

La série historique des arrivées dans les structures extra- hôtelières renverse la situation : Campodolcino et les autres communes de la zone deviennent les stations avec les flux d'arrivées plus élevés.

Ces stations semblent donc être intéressées surtout d'un tourisme pas traditionnel, lié d'abord aux structures hôtelières.

Série historique des arrivées dans les structures extra hôtelières partagées entre les communes



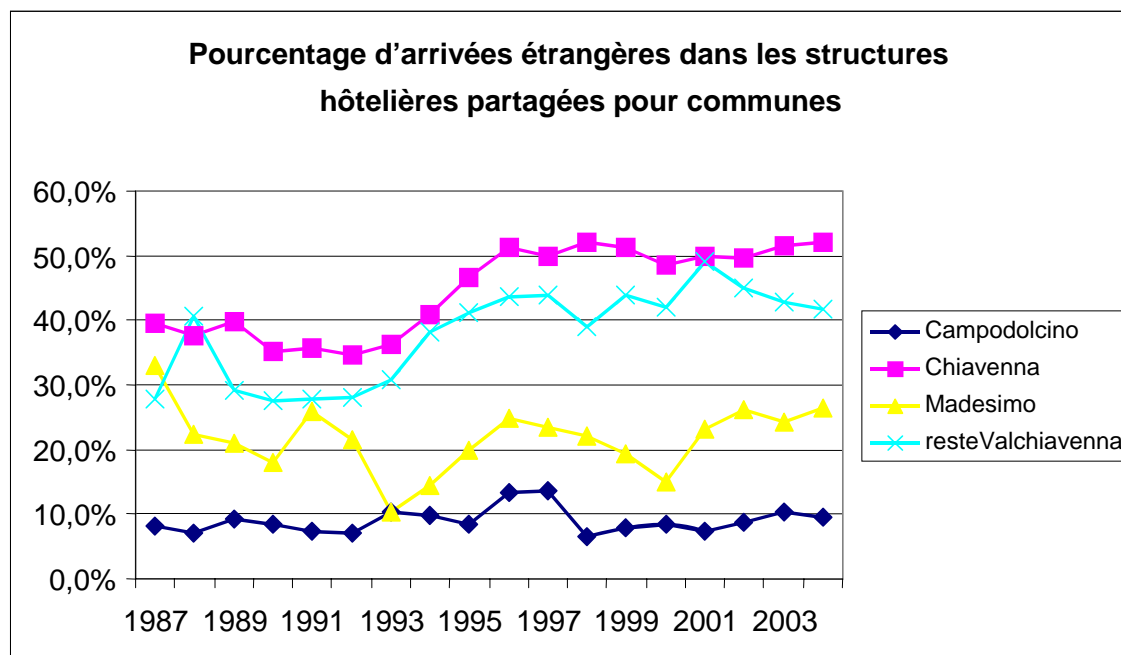
La permanence moyenne, selon la tendance généralisée de l'Italie entière, est diminuée en cours des années. Le tableau ci-dessous reproduit quelques données relatives à la permanence moyenne dans les hôtels de l'entière zone et entre les communes.

On peut noter que dans les communes de Campodolcino et Madesimo la permanence moyenne est sensiblement supérieure par rapport à la commune de Chiavenna ou à la donnée associée « reste Valchiavenna ».

Territoire	Année	Permanence Moyenne (jours)
Entiere zone	1987	4,46
Entiere zone	1995	4,04
Entiere zone	2004	3,63
Campodolcino	1987	5,13
Campodolcino	1995	4,67
Campodolcino	2004	3,85
Chiavenna	1987	2,08
Chiavenna	1995	1,85
Chiavenna	2004	1,86
Madesimo	1987	5,67
Madesimo	1995	5,50
Madesimo	2004	4,85
reste Valchiavenna	1987	2,52
reste Valchiavenna	1995	3,03
reste Valchiavenna	2004	1,86

Une dernière donnée intéressante concerne le pourcentage de touristes étrangers par rapport au totale des arrivées. Dans l'entière zone, en 2004, le pourcentage de touristes étrangers par rapport au total des structures hôtelières est 30,9%.

Le graphique ci-dessous report les séries historiques du pourcentage d'arrivées étrangères dans les structures hôtelières des diverses communes. Chiavenna est la commune avec la majeure pourcentage des touristes étrangers par rapport au totale.



1.7. Les motifs du choix

Le choix de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna comme zone-test peut se reconduire à une pluralité de motivations de nature différente.

Tout d'abord ses caractéristiques d'une division administrative comme la Communauté de Montagne est très significative pour un projet relatif aux services. En effet les Communautés de Montagne ont entre les propres finalités aussi la gestion associée des services publics. En particulier, les trois secteurs choisis par les partenaires comme objet d'analyse (infrastructures, socio-sanitaire et socioculturel) présentent nombreux domaines de la compétence de cette collectivité.

Le choix d'une Communauté de Montagne permet en outre de dépasser les limites communales en donnant une extension territoriale majeure, et donc plus complexe, à la recherche.

La Communauté de Montagne de la Valchiavenna présente aussi une claire délimitation géographique, en effet le territoire de la compétence de la collectivité coïncide pratiquement avec la vallée même. La vallée a un cours nord-sud et elle est sillonnée du fleuve Mera. Le territoire choisi est donc entièrement de montagne et présente les caractéristiques de gêne et de handicap qui sont à base de l'étude.

Enfin la forte connotation géographique s'achemine avec une enracinée identité historique-culturelle de la zone qui contribue à une plus claire définition de la même.

En ce qui concerne les aspects spécifiques du thème 1 (Améliorer d'une façon soutenable les services pour les zones de montagne), la zone-test est intéressante pour l'étude de Euromountains.net parce que ne présente pas à son intérieur, ni aux environs, chef-lieux ou grands centres qui pourraient, avec l'offre de services qu'en général entraînent, dénaturer l'enquête.

Une première reconnaissance de l'état de l'art en ce qui concerne les services, en particulier relativement aux trois systèmes d'enquête, met en évidence comme la Communauté de Montagne de la Valchiavenna présente dans quelques secteurs importants limites (p.e. les transports), tandis que dans autres la gestion semble être plus efficace et novateur (p.e. il y a un projet relatif au système d'information des communes qui sont mis en réseaux au moyen de technologie large bande ou wireless).

En ce sens la zone d'étude pourrait dérouler dans le projet une fonction double: bénéficier, où insuffisante, de la comparaison avec les expériences des partenaires et partager et transférer idées innovatrices relativement aux secteurs où elle est plus efficace.

Un autre élément intéressant du choix de la Valchiavenna est la présence du tourisme. En effet, l'activité touristique, et le conséquent flotter de la population, influe sur le débit des services parce que systèmes tarés sur un certain niveau de population résident doivent, pendant certains mois de l'année, faire face à une augmentation considérable des usagers.

Il conviendra d'étudier l'impact du tourisme en comparant la situation des zones plus intéressées par ce phénomène et celles moins intéressées, pour comprendre les liaisons entre le niveau tourisme et la fourniture des services. La vocation touristique d'une zone, en effet, retombe de manières différentes sur tous les résidents du territoire bien que pas directement implique en activités réceptives.

L'étude de ce genre de corrélation résulte important dans un projet de comparaison et de diffusion de bonnes pratiques parce que le stations de montagne intéressées par mesures différentes par le phénomène touristique sont nombreuses.

CHAPITRE 2

Les services dans la Communauté de montagne de la Valchiavenna

2.1 Avant-propos

Les partenaires ont traité le thème 1 du projet Euromountains.net, concernant l'« amélioration des services en montagne » en structurant la recherche sur deux niveaux : d'une part l'étude préliminaire et le recensement des services disponibles dans quelques zones test sélectionnées, d'autre part un approfondissement de l'analyse de certaines typologies de services. Parmi ceux-ci, chaque partenaire a librement choisi une série de services à étudier de manière plus détaillée pour pouvoir arriver à définir une méthodologie d'évaluation de ces services. Pour l'élaboration de cette méthodologie, on a dû tenir compte de trois éléments-clés : la faisabilité de l'analyse (délais, coûts) et la disponibilité des données, la capacité d'exprimer des jugements pouvant être approuvés par tous les autres partenaires et communiqués à ceux-ci (validité et comparabilité), la capacité de comprendre les spécificités des services étudiés et des territoires choisis. La recherche d'un bon équilibre dans l'examen de ces trois facteurs à l'intérieur du processus d'évaluation a conduit à revoir et à confronter plusieurs fois avec les partenaires les lignes d'enquête adoptées par chacun.

Puisque le facteur temps a dès le début été considéré comme le plus contraignant, on a choisi d'examiner seulement trois systèmes de services afin de permettre une étude dans des délais raisonnablement courts.

Étant donné que l'objectif final du projet global est la création d'un réseau de transmission de modèles positifs et de méthodes originales et efficaces pour la fourniture des services, il est d'emblée apparu fondamental de structurer l'étude de manière à garantir surtout une comparabilité entre les différents territoires.

Dans ce but, on a défini de la même manière, pour tous les partenaires, les trois systèmes de services à étudier, en cherchant à saisir et à concilier les différents niveaux d'intérêt existant pour les différents systèmes.

Les systèmes ainsi choisis, sont :

- 1) Système des services infrastructurels (ICT et transports)
- 2) Système des services socio-sanitaires et d'assistance
- 3) Système des services pour les activités culturelles et récréatives.

Le système des services infrastructurels est apparu nettement comme celui vers lequel convergeaient les intérêts de presque tous les partenaires. En effet, ce système de services, outre son utilité directe, offre aussi la possibilité d'accéder réellement (transports), ou virtuellement (ICT), à des services non offerts directement sur place et se présente donc comme un système hautement stratégique pour le développement d'une zone. Le système des services infrastructurels peut donc être considéré comme, dans un certain sens, « transversal » par rapport aux autres systèmes de services.

Les deux autres systèmes de services étudiés ont obtenu une faveur un peu moins importante, mais quoi qu'il en soit, le choix d'examiner ces systèmes apparaît intéressant si l'on tient compte de la différente spécificité des deux typologies de services : les services socio-sanitaires sont des services cruciaux pour n'importe quelle communauté puisqu'ils sont liés à la protection de la santé et du bien-être au sens large, tandis que les services concernant les activités récréatives et culturelles rentrent dans un domaine qui n'est pas jugé strictement nécessaire pour l'existence mais qui est à présent considéré comme faisant partie intégrante d'un bon niveau de qualité de vie.

Le choix d'analyser seulement trois systèmes de services détermine à priori une limite de cette étude parce que les évaluations auxquelles conduira l'étude ne concerneront inévitablement que les services étudiés. Par ailleurs, la même étude analyse des services de nature très différente mais avec une grille d'évaluation commune. Comme on pourra le voir, dans l'élaboration de cette grille, on a pris soin de chercher à affiner le plus possible le niveau de validité de l'évaluation exprimée, en essayant de l'ajuster à chaque fois en fonction des caractéristiques spécifiques du service analysé.

2.2 Recensement des services existants

Dans le suivant tableau ils sont rapportés les services existants dans le territoire de la Communauté de Montagne de la Valchiavenna dans le cercle de trois systèmes des services analysés :

1. Système des services infrastructurels (incluant les nouvelles technologies et les transports)
2. Système des services pour la santé et l'assistance sociale (les services pour l'assistance sociale ont été classés en trois groups : services pour les personnes âgées, services pour les plus jeunes, services pour les personnes handicapés)
3. Système des services pour la culture et les loisirs

Pour une lecture optimale du tableau il est nécessaire déclarer d'abord quelques explications:

- CM= Communauté de Montagne de la Valchiavenna;
- dans la première colonne ("compétence") la classification entre parenthèse (public, privé, mixte) se réfère au source de financement;
- dans le cas où il existe beaucoup de organisation no profit qui offrent un service, on n'a pas dressé la liste de toutes, mais on a décidé de les réunir dans un seul mot : « associationisme »
- dans la colonne « bénéficiaire » les catégories remarquées sont :
 - population
 - pendulaires (généralement déjà considérés dans la variable population comme flux de pendulaires "locaux" ; dans quelques cas on a retenu opportun de spécifier la présence de "travailleurs frontaliers")
 - entreprises
 - touristes
 - personnes plus jeunes
 - personnes âgées
 - personnes handicapés
 - autres sujets (spécifiés)

Pour quelques tipologies de bénéficiaires décrites nous éprouvons à souligner quelques donnés qui peut en exprimer la dimension.

Population résident:

Les données sur la population résident dans le CM se réfèrent aux données Istat de 2003. Pour population on considère la somme de la population résident dans les 13 communes appartenantes à la CM:

population	24.221
personnes plus jeunes (<18)	4.115
personnes âgées (≥65)	4.075
personnes handicapés	<i>donné pas disponible</i>

Touristes

La présence des touristes est pour sa nature flottante et localisée dans quelques centres plus qu'ailleurs (Madesimo, Campodolcino et Chiavenna). Tenu compte de ces esplication, nous pouvons de toute façon fournir quelques chiffres, rapportées dans le tableau au dessous, qui se réfèrent à la moyenne des arrivées dans l'entier territoire de la Communauté de Montagne dans les différents mois de l'an (série historique 1998-2004).

ANS	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	<u>Moyenne</u>
1998	6438	6991	5095	2850	2819	2454	4409	6918	2543	1126	869	4311	3902
1999	6268	6773	5389	2339	1772	2096	5442	5756	2700	1958	698	4096	3774
2000	7138	6308	6886	2900	1614	2861	5458	5701	2871	1247	933	5405	4110
2001	6544	7563	6577	3078	1636	2733	5055	6247	2751	1129	878	4130	4027
2002	4742	6211	7715	1871	1619	2397	5005	5391	2599	1520	838	4610	3710
2003	7496	7566	7604	2919	1718	3268	5364	7155	2920	1225	862	5742	4487
2004	7470	8089	6874	2947	1906	2401	5361	5798	2499	1337	662	5283	4219
Moyenne	6585	7072	6591	2701	1869	2601	5156	6138	2698	1363	820	4797	4033

Source: Provincia di Sondrio - Settore Turismo

Du tableau on déduit que généralement les mois où les arrivées résultent supérieures à 5.000 sont Janvier, Février, Mars, Juillet et Août ; vice versa, les mois où on enregistre moins d'arrivées (des valeurs inférieures à 2.000) sont Mai, Octobre et Novembre. Le mois où on a plus d'arrivées est Février (au-delà de 7.000), pendant que le mois dans lequel il a le plus petit nombre d'arrivées est Novembre (moins que 1.000). La moyenne générale des arrivées dans les différents mois, dans la série historique considérée, résulte égale environ à 4.000

Entreprises et travailleurs

Le total des entreprises opérantes dans la CM de la Valchiavenna est de 1.841 ; les travailleurs totaux sont dont 3.120, 1.009 dans la seule commune de Chiavenna (Chambre de Commerce, 2004). On remarque, donc, que dans la zone test le phénomène du « pendolarisme » local pour raisons de travail résulte être assez considérable.

EUROMOUNTAINS.NET SERVICE TABLE – THEME 1
Communauté de Montagne de la Valchiavenna

SERVICE	COMPETENCE	GESTION	BENEFICIAIRE	SITUATION ACTUELLE	SPECIFICITE MONTAGNE / LOCALISATION	DONNEES
<i>Liste détaillée de tous les services par système de services</i>	<i>Compétence sur le service, Source de financement public, privé, mixte</i>	<i>Qui gère le service, est-il public/privé/mixte</i>	<i>Type et dimension du bénéficiaire. Le service est-il payant ou gratuit pour le bénéficiaire ?</i>	<i>Etat actuel du service: en place, pas en place, saisonnier, en état de projet,...</i>	<i>Le service est-il spécifique aux zones de montagne ? Oui/Non Quelle est la principale zone de référence?</i>	<i>Source des données pour les indicateurs</i>
1. SYSTÈME DES SERVICES INFRASTRUCTURELS						
TRANSPORT¹						
Route Nationale	ANAS (public)	ANAS (public)	population, entreprises, pendulaires, touristes Gratuit	en place	no spec. montagne	ANAS

¹ Le CM, en accord avec la Suisse, veut réaliser un projet d'un transport public organisé pour les travailleurs frontaliers pour réduire l'utilis des moyens privés. Nous sommes en train d'évaluer l'état du projet pour vérifier l'opportunité de l'insérer dans l'étude.

Route Provinciale	Province (public)	Province (public)	population, entreprises, pendulaires, touristes Gratuit	en place	no spec. montagne	Province
Route Communale	Commun (public)	Commun (public)	population, entreprises, pendulaires, touristes Gratuit	en place	no spec. montagne	Commun
Route de Campagne	mixte (mixte)	mixte (mixte)	population (surtout agriculteurs) Gratuit	en place (mais dans certains cas il faut avoir une autorisation)	quelques routes sont spécifique pour le zone de lamontagne	Commun
Chemin de fer	Trenitalia spa (mixte)	Trenitalia spa (mixte)	population, entreprises, pendulaires, touristes Payant	en place	no spec. montagne	Trenitalia
Transport public sur gomme	Province (public)	STPS spa (società trasporto pubblico sondriese) (mixte)	population, pendulaires, touristes Payant	en place	no spec. montagne	STPS/Provincia
Collaboration avec Postauto suisse	Postauto (trasport public suisse)	Postauto (trasport public suisse)	population, touristes, pendulaires Payant	en place	Oui spec. montagne	Postauto

Funiculaire	Commun (la société de gestion reçoit d'argent public pour le transport des étudiants) (mixte)	Société gérant (Ski Area Valchiavenna spa – avec participation publique au capital) (mixte)	population, touristes, étudiants Payant	En place	Oui spec. montagne Zone de Campodolcino-Motta	Ski Area Valchiavenna
Taxi	Gérant privé (privé)	Gérant privé (privé)	population, touristes Payant	En place	no spec. montagne Seul en 4 communes sur 13	Gérant
ICT						
Lignes téléphoniques traditionnelles	Ministère des Communications (mixte)	Gérants de téléphonie fixe (privé)	population, entreprises, touristes Payant	En place	no spec. montagne	Gérants de téléphonie fixe
Connectivité à bande large (ADSL)	Ministère des Communications (mixte)	Gérants pour la fourniture de connectivité (privé)	population, entreprises, touristes Payant	En place	no spec. montagne Seulement à Chiavenna, Prata (50%), Piuro (50%)	Gérants pour la fourniture de connectivité

Connectivité wireless	Ministère des Communications (donne une permission à la CM) (public)	CM Valchiavenna + société privée (mixte)	Administrations publiques Gratuit	En place (en phase d'essai)	no spec. montagne Seulement quelques communes	CM Valchiavenna
Couverture GSM	Ministère des Communications (mixte)	Gérants de téléphonie mobile (privé)	population, entreprises, touristes Payant	En place	no spec. montagne	Gérants de téléphonie mobile
Service Régional de Positionnement (GPS)	Irealp (mixte)	Irealp (privé)	Catégories professionnelles (géomètres, géologues, ingénieurs) Administrations locales Payant	En place Encore un phase d'experimentation	no spec. montagne	Irealp

2. SYSTÈME DES SERVICES POUR LA SANTÉ ET L'ASSISTANCE SOCIALE

SERVICE	COMPETENCE	GESTION	BENEFICIAIRE	SITUATION ACTUELLE	SPECIFICITE MONTAGNE / LOCALISATION	DONNEES
SERVICES POUR LA SANTÉ						
Hôpital	SSN (public)	Azienda Ospedaliera (public)	population Gratuit/ Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne	ASL
Guardia medica	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio (public)	Contratto Nazionale Medici (public)	population Gratuit	en place	no spec. montagne Da Chiavenna rejoint tous les communes	ASL
Guardia medica touristique	Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio (public)	Accordo Nazionale Medici (public)	touristes Gratuit	Stagionale	Oui spec. montagne Seul en 2 communes sur 13 (Campodolcino e Madesimo)	ASL

Secours Alpin	Corpo Nazionale Soccorso Alpino (public)	Delegazione Valtellina e Valchiavenna del CNSA volontaires (privé, no profit)	population et touristes Gratuit (per les citoyens italiens)	en place (toujours)	Si spec. montagna Il y a 2 centre: Chiavenna e Madesimo.	VII Delegazione Valtellina e Valchiavenna del Corpo Nazionale Soccorso Alpino
Pharmacies	SSN e Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio (privé)	Gérants privés (privé)	population Gratuit/ Payant	en place	no spec. montagne En 8 communes sur 13	ASL Privés
Centre de consultation	ASL (public)	ASL	population Gratuit	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	ASL
Services psychiatriques	Azienda Ospedaliera (public)	Azienda Ospedaliera	population Gratuit/ Payant (pour la première visite)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	ASL
Servizio Dipendenze (Serd)	ASL (public)	ASL	population Gratuit	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	ASL

SERVICE POUR L'ASSISTENCE SOCIALE						
<u>Personnes âgées</u>						
Assistance domiciliaire	Commun (CM pour la coordination) (public)	Communes/Coopérative sociale (mixte)	personnes âgées Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne	CM Ufficio di Piano
Séjour temporaire de soulagement (prés de la Casa di Riposo)	Commun - CM (mixte)	Fondation Onlus Casa di Riposo Città di Chiavenna (privé)	personnes âgées Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	CM Ufficio di Piano Casa di riposo
Casa di riposo	Commun – CM (mixte)	Fondazione Onlus Casa di Riposo Città di Chiavenna (privé)	personnes âgées Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	Casa di riposo
Centro diurno	Coopérative (mixte)	Coopérative	personnes âgées Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	Coopérative Arca

Télésecours	Commun (CM pour la coordination) (mixte)	TESAM (privé)	personnes âgées Gratuit/ Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne	CM Ufficio di Piano Commun TESAM
Centres pour les personnes âgées	Commun (public)	Coopératives gérées par volontaires (privé)	personnes âgées Gratuit	en place Ouverture: 1-2 jours par semaine	no spec. montagne En 10 communes sur 13	CM Ufficio di Piano
associationisme pour les personnes âgées	no profit (privé)	privé	personnes âgées Gratuit			
<u>Personnes handicapés</u>						
Assistance domiciliaire	Commun (CM pour la coordination) (public)	Communes/Cooper ati-ve sociale (mixte)	personnes handicapés Gratuit	en place	no spec. montagne	CM Ufficio di Piano
CSE (Centre Socio- Educative)	Commun - CM pour la coordination (mixte)	Fondation Casa di Riposo (privé)	personnes handicapés Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	CM Ufficio di Piano

SFA (Service Formation Autonomie)	Commun - CM pour la coordination (mixte)	coopératives (privé)	personnes handicapés Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	CM Ufficio di Piano
LAP (Laboratoire Activité Productive)	Commun - CM pour la coordination (public)	coopératives (privé)	personnes handicapés Gratuit	en place	no spec. montagne	CM Ufficio di Piano
Servizio Area handicap minori	Commun - CM pour la coordination (public)	coopératives (privé)	personnes handicapés Gratuit	en place	no spec. montagne	CM
Service Educatif Extrascolaire	Commun - CM pour la coordination (mixte)	coopératives (privé)	personnes handicapés Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne	CM
Bourse de travail	Commun - CM pour la coordination (public)	CM (public)	personnes handicapés Gratuit	en place	no spec. montagne	CM
Associationisme pour les personnes handicapés	no profit (privé)	privé	personnes handicapés Gratuit	en place		

<u>Personnes plus jeunes</u>						
Assistance domiciliaire	Commun - CM pour la coordination (public)	coopératives (privé)	personnes plus jeunes Gratuit	en place	no spec. montagne	CM Ufficio di Piano
Ricoveri in Istituto	Commun (public)	ASL CM	personnes plus jeunes Gratuit	en place	no spec. montagne	CM
Crèche	Commun (public)	Commun (public)	personnes plus jeunes Payant (en relation au revenu)	en place	no spec. montagne Seulement a Chiavenna	Commun
Ecole maternelle	Commun (mixte)	3 écoles privées et 13 écoles communale (mixte)	personnes plus jeunes Payant	en place	no spec. montagne En 11 communes sur 13	Communes – Gérants privés
associationisme pour les personnes plus jeunes	no profit (privé)	privé	personnes plus jeunes Gratuit	en place		
oratori	Eglise (paroisse) (privé)	volontaires (privé)	personnes plus jeunes Gratuit	en place	no spec. montagne En 11 communes sur 13	paroisse

3. SYSTÈME DES SERVICES POUR LA CULTURE ET LES LOISIRS

SERVICE	COMPETENCE	GESTION	BENEFICIAIRE	SITUATION ACTUELLE	SPECIFICITE MONTAGNE / LOCALISATION	DONNEES
CULTURE						
Système bibliothécaire	Commun (mixte: publique + donations)	Communes (sièges) ou CM (patrimoine des livres) (mixte)	population Gratuit	en place	no spec. montagne En 10 communes sur 13	CM
Musées	CM (public)	CM, Consortium Touristique (mixte)	population et touristes Payant	en place L'horaire d'ouverture change selon les saisons	no spec. montagne	CM Consortium Touristique Paroisse
Système des archives	Commun con délégation à la CM (public)	CM (public)	administration publique et population Gratuit	en place	no spec. montagne	CM Commun

Cinema (Théâtre)	Paroisse (privé)	Volontaires (privé)	population et touristes Payant	saisonnier	no spec. montagne	Paroisse
associationisme pour la culture	no profit (privé)	Privé	population et touristes Gratuit	en place		
LOISIRS						
Installations por remonter (Sports d'hiver)	Société gérant (Ski Area Valchiavenna spa – avec participation publique au capital) (mixte)	Société gérant (Ski Area Valchiavenna spa – avec participation publique au capital) (mixte)	population, touristes, étudiants Payant	En place (saisonnier)	Oui spec. montagna Campodolcino et Madesimo	Ski Area Valchiavenna
Centre polisportif (piscine, patinage, football, tennis)	Commun (mixte)	Association no profit (privé)	population et touristes Payant	en place	no spec. montagne Il se trouve a Chiavenna, mais il est utilisé par tous les communes	Commun CM
Parcours de la nature	Communes - CM (public)	CM, Consortium Touristique, CAI (mixte)	population et touristes Gratuit	en place	Oui spec. montagne	Consortium Touristique CM

Consortium pour la promotion touristique	Consortium pour la promotion touristique (mixte)	Consortium pour la promotion touristique (300 associés) (privé)	entreprises et touristes Payant	en place La siège de Chiavenna est toujours ouverte; la siège de Madesimo a une ouverture saisonniere	no spec. montagne Les sièges sont à Chiavenna et à Madesimo	Consortium pour la promotion touristique
Champ sportif communale	Commun (public)	Société Privé	population et touristes Gratuit	en place	no spec. montagne En 12 communes sur 13	Commun
Palestre communale	Commun (public)	Gérants privés	population et touristes Payant/ Gratuit	en place	no spec. montagne En 7 communes sur 13	Commun
Centres sportives privés	Gérants privés (privé)	Gérants privés (privé)	population et touristes Payant	en place	no spec. montagne Surtout à Medesimo	Gérants privés
Zones protégées	Région (public)	CM (public)	population et touristes Gratuit	en place	no spec. montagne	Région CM

associationisme pour le sport	no profit (privé)	Gérants privés	population et touristes Gratuit			
associationisme pour les loisirs	no profit (privé)	Gérants privés	population et touristes Gratuit			

2.3 Description des services recensés

Après le recensement des services locaux, ce paragraphe offre pour chacun des services quelques éléments en plus par rapport à la description synthétique figurant dans le tableau, permettant ainsi en premier lieu de souligner et de mieux comprendre les principales caractéristiques des services cités et, en second lieu de définir le contexte de référence dans lequel seront évalués les services, et complétant la description générale de la zone déjà présentée dans le premier chapitre.

Si les informations disponibles et les données recueillies le permettent, on donne quelques informations sur les problèmes existants, mis en relief par l'analyse de la presse locale. On a en effet constaté qu'un suivi de la presse locale contribue à faire connaître l'évaluation et la perception de la population concernant le niveau de services offerts sur le territoire, fournissant ainsi un précieux élément supplémentaire pour l'élaboration d'une bonne méthodologie d'évaluation.

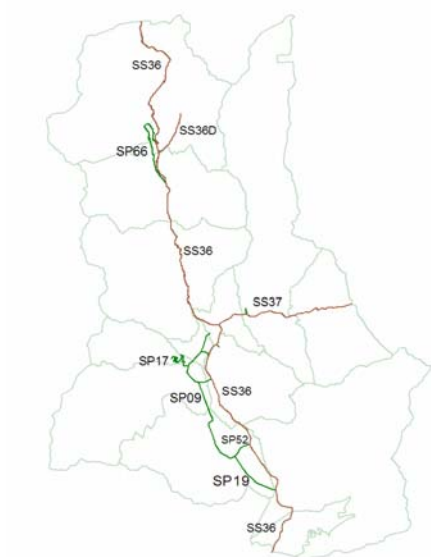
Enfin, une étude plus approfondie a été consacrée aux services qui seront évalués et qui ont été analysés à travers des interviews (voir titre en **gras**).

❖ SYSTÈME DES SERVICES INFRASTRUCTURELS

TRANSPORTS

- Routes
-

Dans l'image ci-dessous figurent les routes nationales (en marron) et provinciales (en vert) qui parcourent la Communauté de montagne de la Valchiavenna. Les routes communales et les routes mineures ne sont pas signalées.



Le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna est traversé par deux routes nationales²:

- la route nationale (strada statale) n°36 du lac de Côme et du col du Spluga
- la route nationale n° 37 du col du Maloja
-

La route nationale n°36 a deux voies pour chaque sens de circulation dans la zone de la Brianza jusqu'à Lecco. Puis elle longe la rive orientale du lac de Côme, avec un nouveau tracé à deux chaussées séparées, caractérisé par des viaducs et de nombreux tunnels, jusqu'à Colico (province de Lecco), d'où commence la route nationale n°38 pour la Valtellina. Puis la route nationale n°36 entre en Valchiavenna, traverse la localité du même nom, et remonte la Vallée San Giacomo avec des pentes et des lacets, jusqu'à la frontière avec la Suisse au col du Spluga (2 115 mètres d'altitude).

Les conditions de circulation sont très variées le long du tracé : dans la partie de la Valchiavenna la circulation est assez fluide, essentiellement composée de touristes, elle présente des pics dans les week-ends. En 1995, le TJM (Trafic Journalier Moyen) relevé à Madesimo était de 2 441 véhicules.

La route nationale n°37 n'est pas très longue, elle naît de la route nationale n°36 dans le centre habité de Chiavenna (province de Sondrio) et, après une dizaine de kilomètres de montée continue, elle se termine près de la frontière suisse, dans la localité Castasegna (province de Sondrio). La circulation est principalement locale et concerne les véhicules provenant de la Suisse et dirigés vers la Suisse (le TJM relevé à Villa di Chiavenna, en 1990, était de 3 469 véhicules).

Type d'intervention	Route Nationale	État des travaux
Reconstruction du pont sur le torrent Codera	N°36	complété
Requalification fonctionnelle entre Colico et Chiavenna	N°36	Phase d'étude définitive
Amélioration de la sécurité et de la fluidité à travers l'adaptation des routes	N°36	Phase d'étude définitive
Installation de barrières élastoplastiques dans la commune de Campodolcino	N°36	complétée
Aménagement des carrefours dangereux	N°36	Convention signée
Amélioration de la viabilité du Valico di Castasegna à l'entrée et à la sortie de l'Italie	N°37	Attribution à la CM de la phase d'étude préliminaire
Amélioration de la viabilité dans le centre habité de Chiavenna	N°37	Phase d'étude

- Viabilité mineure
-

Dans cette zone de montagne, il y a de nombreuses routes mineures (privées, forestières, militaires, agricoles) qui permettent de relier trois vallées et les foyers ruraux, les alpages et les forêts. Les routes agro-sylvo-pastorales, ou une partie de celles-ci sont souvent fermées à la viabilité publique : la circulation n'est permise qu'à des personnes autorisées.

² Tiré de www.lom.camcom.it

- **Chemin de fer**

-

La seule ligne ferroviaire présente sur le territoire de la Valchiavenna est la ligne FS Trenitalia Colico-Chiavenna d'une longueur totale de 27 km, à voie unique.

Le parcours se développe à travers la Valchiavenna, à partir de Colico (province de Lecco) jusqu'au centre habité du même nom, suivant un tracé principalement plat, jusqu'à San Cassiano (province de Sondrio), d'où il remonte jusqu'à Chiavenna (province de Sondrio) avec des pentes importantes. Le tracé est concerné par les récents projets de renforcement et de modernisation de la ligne ferroviaire entre Milan et la Valtellina.

Il y a huit arrêts entre Colico et Chiavenna (dont six se trouvent sur le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna). Cinq communes ont une gare sur leur propre territoire tandis que la commune de Prata Camportaccio a deux gares étant donné son territoire étendu.

- **Transport public sur route**

-

Le service de transport public sur route est géré par STPS S.p.A. (Société transports publics de Sondrio). Cette société a aussi des participations d'organismes publics, comme les municipalités, les communautés de montagne, et en particulier la province de Sondrio.

Dans le passé, le service était confié à STPS par une concession régionale, mais depuis 2004, dans une optique de réduction des coûts, on a introduit une formule qui prévoit un appel d'offre géré par la province de Sondrio.

Le transport public extra-urbain dans les zones de montagne est important en ce qui concerne les déplacements des écoliers vers les écoles. À part ces trajets, le service est assez limité et par conséquent peu utilisé. En effet, la situation spécifique de ce territoire rend souvent indispensable l'utilisation des voitures particulières.

Les lignes qui concernent le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna permettent d'accéder à toutes les communes du territoire, excepté la commune de Menarola.

- A1 Sondrio – Morbegno – Chiavenna
- A2 Chiavenna – Colico
- A3 Chiavenna – Gordona – Samolaco
- A4 Chiavenna - Campodolcino – Madesimo
- A5 Chiavenna – Villa di Chiavenna
- A807 Chiavenna – Madesimo – Passo Spluga

En plus du transport sur ses propres lignes, la STPS garantit un service intégré au transport ferroviaire en accord avec Trenitalia S.p.A.

Le prix du billet est calculé en fonction du tarif le nombre de kilomètres parcourus. Ce type de gestion ne permet pas d'avoir de données précises sur l'utilisation de chaque parcours parce que le billet émis est lié aux distances parcourues et non à un trajet particulier.

- **Collaboration avec l'AutoPostale suisse**

-

La proximité de la Suisse fait que les services suisses sont aussi utiles aux habitants de la Valchiavenna. Grâce à un accord avec le service de transport public helvétique (Postauto), les habitants de la Communauté de montagne de la Valchiavenna

peuvent bénéficier de ce service avec le même type de billet utilisé sur les lignes italiennes.

Les lignes du Postauto qui concernent aussi le territoire de la Valchiavenna sont :

A805 Chiavenna – Splugen
A809 Chiavenna – St. Moritz
C827 Lugano – Menaggio – St. Moritz

- Le funiculaire³

Le funiculaire souterrain « Ski Express », construit en 1996-97, relie Campodolcino (1 082 m d'altitude) à l'Alpe Motta (1 721 m d'altitude) et peut transporter 3 500 personnes par heure.

Le transport est effectué avec deux convois, un qui monte l'autre qui descend, de deux voitures chacun. Chaque voiture peut contenir 80 personnes et donc 160 personnes par trajet. La vitesse du parcours est de 10 m/s, tandis que le temps pour l'embarquement et le débarquement des passagers est de 3,84 minutes.

Le concessionnaire du service est Ski Area Valchiavenna S.p.A. (qui était dénommée Spluga Domani S.p.A. avant le 30 octobre 2004), une société à participation publique.

La société bénéficie en outre d'une participation financière de la Région, puisqu'elle effectue un service de transport pour les écoliers de Motta.

- Taxi

Le service taxi est présent dans quatre communes sur treize. En particulier dans les communes de Chiavenna, Madesimo, Campodolcino et Samolaco.

Les trois premières communes sont les plus importantes du point de vue des flux touristiques, tandis que la commune de Samolaco est la plus peuplée du territoire derrière Chiavenna.

TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION ET DE L'INFORMATION

Le système des télécommunications constitue l'un des principaux facteurs de développement du territoire. Il est donc nécessaire de doter le territoire d'une infrastructure efficace et capillaire qui permette la communication et l'interaction à l'intérieur et à l'extérieur d'une zone géographique.

Le terme infrastructures de télécommunication comprend une grande variété de technologies et de services.

- Lignes téléphoniques traditionnelles

Toutes les communes du domaine sont raccordées aux lignes téléphoniques traditionnelles.

Toutefois, dans la période allant de fin décembre 2004 à début février 2005, il y a eu sept cas d'interruption du service téléphonique, à cause de la rupture d'un câble et des problèmes à la centrale. Ces interruptions ont généré de nombreux inconvénients, parmi lesquels le blocage du standard de l'hôpital, ce qui a mis en évidence une fois de plus que les services infrastructurels sont extrêmement

³ www.skiareavalchiavenna.it

importants pour les services qu'ils représentent eux-mêmes mais aussi parce qu'ils permettent à d'autres services de fonctionner.

- **Connexion haut débit (ADSL)**

Le terme « haut débit » qualifie les systèmes qui garantissent de significatives capacités de transmission et de réception des données. Par exemple, les connexions DSL et celles en fibre optique (qui atteignent des vitesses beaucoup plus élevées).

La région Lombardie est la première en Italie pour l'offre de services à haut débit, en effet 89% des habitants et 68% des communes sont desservis⁴.

Les zones les plus périphériques du territoire et les petites communes sont toutefois très peu desservies par les systèmes à haut débit. En particulier, la technologie xDSL dans la province de Sondrio couvrait, en 2002, 22,5% de la population, ce qui place cette province en dernière position en Lombardie.

Étant donné que le territoire de la Communauté de la Valchiavenna est une zone de montagne et qu'il est composé essentiellement de petites communes, il présente une couverture à haut débit assez limitée.

La fibre optique est aujourd'hui absente en Valchiavenna, tandis que la ligne ADSL dessert les communes de Chiavenna, Villa di Chiavenna, Prata Camporaccio, Piuro et San Giacomo Filippo. Mais le service à haut débit ne couvre pas toujours la totalité du territoire de ces communes. Les communes restantes sont desservies au maximum par une connexion ISDN. Telecom Italia a récemment annoncé que la connexion ADSL sera activée, avant la fin du mois de juin 2005, dans les communes de Mese et Novate Mezzola⁵.

Pour certaines communes du territoire, par exemple Madesimo, les difficultés techniques dues à la position géographique ne permettent pas d'installer les connexions rapides.

- **Connexion sans fil**

Certaines zones, en particulier les zones de montagne et de campagne, ne sont pas équipées de réseaux physiques de liaison qui permettent une connexion à haut débit. Pour ces localités, la technologie Wireless qui permet l'accès au réseau à travers une connexion sans fil est une possibilité.

La Communauté de montagne de la Valchiavenna est en train de mettre en œuvre un projet de connexion avec technologie sans fil de toutes les communes du territoire. Le projet à ce stade s'adresse seulement aux organismes publics : les mairies, les bibliothèques succursales, en fonction de l'activation de services associés (cadastre, protocole informatique, gestion associée des bibliothèques, protection civile). Actuellement onze communes sont connectées mais il est prévu de relier aussi les deux communes restantes : Madesimo et Campodolcino. La cellule de connectivité installée aujourd'hui sur le mont Cigolino (700 m d'altitude) ne permet pas en effet de les connecter, mais on est en train d'examiner d'autres moyens, comme la connexion sans fil d'un point à l'autre.

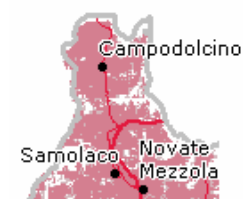
Le projet est financé en partie par la Communauté de montagne et en partie par des fonds régionaux.

⁴ A.A.V.V., "Opuscolo Risorse: Le nostre risorse in Lombardia", Bruvol, Milan 2005.

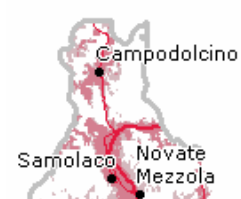
⁵ "La Provincia di Sondrio" du 14/05/05

- Couverture GSM

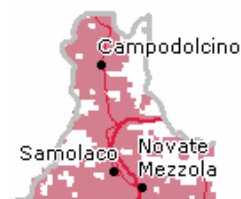
La couverture GSM en Valchiavenna présente certaines lacunes. Dans les illustrations suivantes⁶, on peut observer facilement la couverture effective assurée par les trois principaux opérateurs.



Copertura GSM Tim



Copertura GSM Vodafone



Copertura GSM Wind

- Service régional de positionnement (GPS)

La Région Lombardie, l'Institut IREALP (Institut de Recherche pour l'écologie et l'économie appliquées aux zones alpines) et le Polytechnique de Milan ont entrepris le développement d'un service régional de positionnement pour la Lombardie : le Service prévoit la réalisation d'un réseau de stations permanentes GPS et d'un centre d'analyse, de contrôle et de distribution de données et de produits. Le Service fournira à l'utilisateur final, privé et public, les instruments essentiels pour les applications significatives visant au suivi et à la planification du territoire, à l'élaboration et à la mise à jour de la cartographie. Par ailleurs, il effectuera des activités de recherche dans le domaine spécifique du positionnement satellitaire supporté par des réseaux de stations permanentes.

Le réseau de stations permanentes sera composé de 19 stations, positionnées de manière à ce que chaque point du territoire régional se trouve à 35 kilomètres au plus de la station la plus proche. Le centre d'élaboration sera conçu aussi bien pour les ressources humaines que pour les ressources technologiques, de façon à garantir la distribution de services et l'activité de recherche pour l'évolution de ces derniers. Un réseau de stations permanentes peut avoir différentes finalités : le contrôle du Système de référence et de la géodynamique sur une échelle globale ou continentale et la fourniture de services pour le positionnement sur une échelle nationale ou plus particulièrement sur une échelle locale.

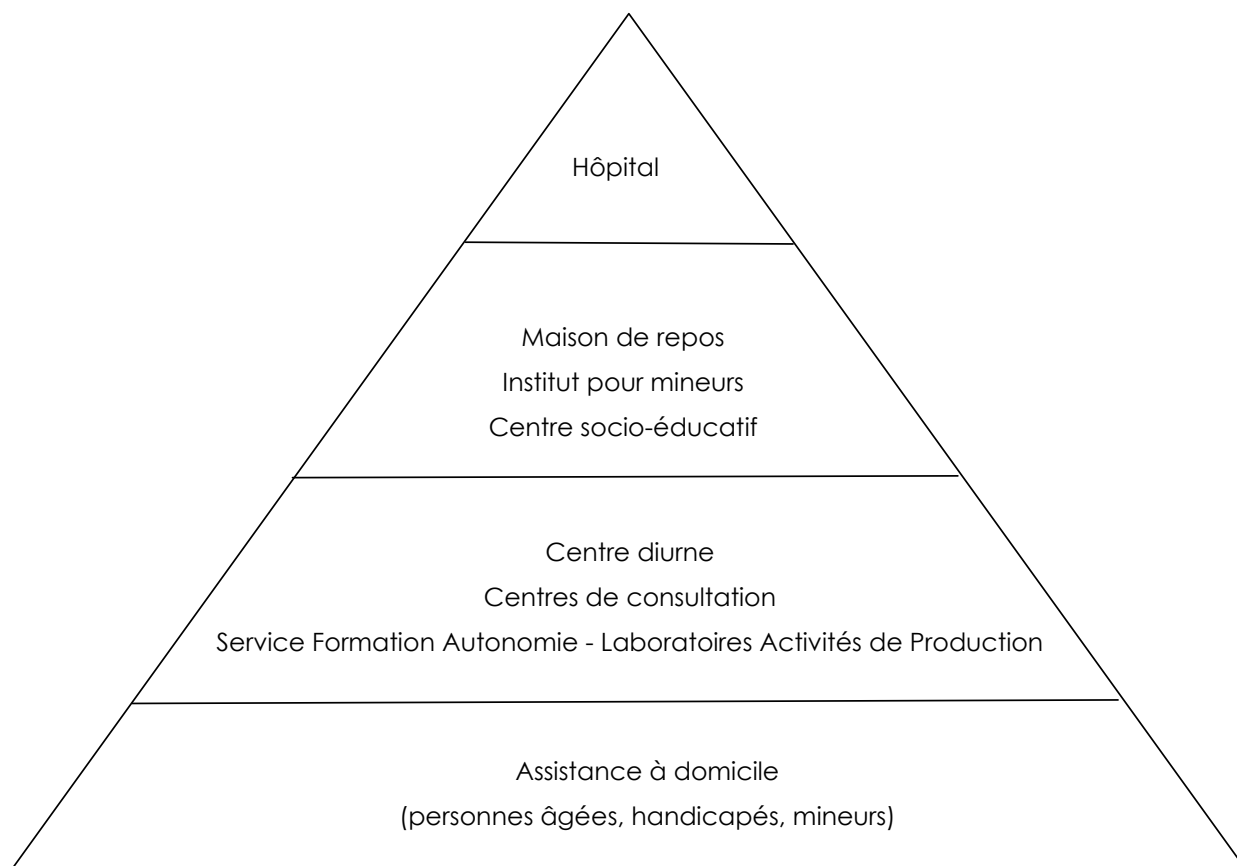
La Valchiavenna, comme le reste du territoire régional, sera couvert par le service, entre autres parce que l'on prévoit d'installer une des stations permanentes précisément à Chiavenna.

⁶ tirées du site www.gsm.world.com

❖ SYSTÈME DES SERVICES SOCIO-SANITAIRES

Les services socio-sanitaires pour les mineurs, les personnes âgées et les personnes handicapées présentent différents niveaux d'intensité aussi bien en ce qui concerne la dimension temporelle que le niveau de spécialisation de l'assistance offerte. Avec un graphique en pyramide, on peut représenter la disposition de ces services par rapport au degré de spécialisation demandé plus ou moins élevé et par rapport à la continuité ou la ponctualité de la prestation offerte : à la base figure l'assistance à domicile et au sommet l'assistance hospitalière.

Pyramide socio-sanitaire



SERVICES SANITAIRES

- **Hôpital**

L'hôpital général de district de Chiavenna fait partie de l'entreprise hospitalière de la Valtellina et de la Valchiavenna (A.O.V.V) qui a été constituée par D.G.R. du

Conseil Régional de la Lombardie le 1^{er} avril 2003.

Ci-après, figurent les unités opérationnelles et les services actifs :

- Anesthésie et réanimation
- Chirurgie
- Médecine générale
- Obstétrique et gynécologie
- Service neuropsychiatrique infantile
- Orthopédie et traumatologie
- Psychiatrie territoriale
- Service pharmacie
- Service laboratoire d'analyses
- Service radiologie
- Urgences
-

En utilisant les données relatives à la structure hospitalière de Chiavenna (année 2003), on a obtenu certains indices typiquement utilisés dans l'analyse des structures sanitaires qui, une fois comparés à ceux concernant la province de Sondrio, la région Lombardie et l'Italie (année 2002), montrent que les valeurs de Chiavenna sont en général inférieures :

INDICE	DESCRIPTION	CHIAV	SO	LOMB	ITA
Hospitalisation moyenne	<i>Durée moyenne d'hospitalisation d'un patient (jours)</i>	6,4	8,69	7,7	7,3
Taux de saturation/occupation	<i>Jours d'hospitalisation/ lits x 365</i>	50,7	69,87	79,01	77,66
Indice de rotation	<i>Nombre des patients qui occupent un lit en un an</i>	28,8	29,35	37,43	38,67
Intervalles de <i>turn over</i>	<i>Nombre moyen de jours qui passent entre une hospitalisation et une autre</i>	6,3	3,75	2,05	2,11

Source : annuaire statistique régional

Dans ce tableau, l'hôpital de Chiavenna risque d'apparaître moins efficient, à moins que l'on ne tienne compte du fait que les hôpitaux de montagne présentent toujours des caractéristiques particulières dues aux caractéristiques spécifiques de ces territoires (difficulté des voies de liaison, densité de population réduite, etc.) qui ont une influence aussi sur la fourniture des services régionaux. Pour cette raison, dans l'analyse et l'évaluation spécifique de ce service, effectuées dans les chapitres suivants, on a utilisé seulement l'un de ces indices, c'est-à-dire le taux de saturation, considéré comme un bon indicateur de la demande satisfaite.

Récemment, la presse locale⁷ a mis en évidence l'absence de dispensaire pour les visites médicales des athlètes, obligeant plus de mille licenciés et amateurs à se déplacer dans les localités hors de la vallée, avec un évident gaspillage d'argent et de temps.

Toujours d'après la presse locale⁸, il pourrait y avoir une solution à ce problème dès le mois de juin 2005.

⁷ "La Provincia di Sondrio" du 24/3/05 et "La Provincia di Sondrio – settimanale" du 30/4/05

⁸ "La Provincia di Sondrio" du 20/5/05

- Médecine de garde

Le Service de Continuité d'Assistance (« médecine de garde ») est réglementé par l'Accord Collectif National figurant dans le D.P.R. n°270 du 28 juillet 2000 (alinéa III).

Le Service est gratuit et prévoit l'intervention médicale chez l'habitant lorsque le médecin de l'assistance primaire (médecin de base) et le pédiatre n'exercent pas leur activité.

L'habitant pourra appeler le médecin de garde au numéro 118 (gratuit) et devra fournir à l'opérateur qui reçoit les appels toutes les informations qu'il demande.

- Médecine de garde pour les touristes (Assistance saisonnière aux vacanciers)

L'ASL offre, dans certaines localités, le service de médecin de garde saisonnier (en hiver et en été) : dans la Valchiavenna, ce service est présent à Madesimo et à Campodolcino. Les dispositions régionales prévoient d'activer ce service dans les stations où le flux des touristes dépasse un certain seuil de présences par jour.

Dans ces localités, on embauche des médecins à durée déterminée pour renforcer le service sanitaire. Ces médecins effectuent des visites au dispensaire et à domicile, interviennent en urgence mais ils peuvent aussi prescrire des médicaments, demander des enquêtes de spécialistes, proposer des hospitalisations et délivrer des certificats de maladie.

- Secours alpin

Le Secours Alpin est une section particulière du CAI (Club Alpin italien), il s'agit d'une association à but non lucratif établie par une loi nationale. Il n'est formé que de bénévoles qui se spécialisent dans différentes branches du secours (ex : hélisecours, unité cynophile, etc.).

Le corps national de Secours Alpin appartient aux corps de protection Civile et s'occupe de la coordination des activités de secours en milieu hostile. Le Secours Alpin exerce 24 heures sur 24. Il peut être contacté à travers le Service d'Assistance en Urgence (118) et par conséquent il est en relation avec l'assessorat à la Santé de la Région Lombardie.

Le service est subdivisé territorialement en délégations. Sur le territoire de la Valchiavenna c'est la Délégation Valtelline et Valchiavenna qui exerce et se divise en stations sur tout le territoire. Les stations n'ont pas toujours une permanence mais elles sont dans tous les cas actives 24 heures sur 24, avec un délai maximum d'alerte de 20 minutes. Dans les périodes de fort flux touristique ou de conditions environnementales particulières les stations ont, en revanche, toujours une permanence.

Dans la Valchiavenna il y a deux stations : à Chiavenna et à Madesimo. Les bénévoles de la Valchiavenna en 2004 sont au nombre de 60, c'est-à-dire 16% du nombre total dans la province (372 bénévoles).

En 2004, la délégation Valtelline et Valchiavenna a effectué 340 interventions et a secouru 362 personnes. Si l'on analyse les types d'intervention, on peut observer que 23% des interventions ont été effectuées sur des skieurs et 20% sur des randonneurs.

Depuis 1992, le secours Alpin a mis en place un service d'hélisecours : 24 heures sur 24, un hélicoptère est présent à l'aérodrome de Caiolo (province de Sondrio) avec une équipe de secours formée par un expert du secours alpin, un médecin réanimateur et un infirmier professionnel. L'utilisation de l'hélicoptère a décidément révolutionné l'intervention du secours en montagne, en améliorant considérablement son efficacité.

Le Secours Alpin essaie d'être toujours au courant des nouveautés technologiques pour bénéficier ainsi des innovations afin d'améliorer son propre service. En effet, depuis 2002-2003, la Délégation dispose d'un service GPS pour signaler la position des équipes d'intervention ou des personnes qui doivent être secourues. Cette innovation permet de repérer les personnes plus vite, surtout lorsque l'on intervient dans un territoire que l'on connaît peu.

- Pharmacie

L'Agence sanitaire locale assure la distribution des médicaments suivant la modalité de participation à la dépense (ticket) des habitants prévue par la réglementation en vigueur, à travers le réseau des pharmacies territoriales conventionnées et certains services de l'Agence.

Les communes du territoire de la Valchiavenna qui ne disposent pas d'une pharmacie sur leur propre territoire sont aujourd'hui au nombre de 5. L'une de celles-ci, la commune de Piuro⁹, a récemment demandé aux organismes compétents de pouvoir disposer d'une pharmacie sur son territoire.

- Centres de consultation

Parmi les centres de consultation actifs sur le territoire de la Communauté de montagne, on signale en particulier le planning familial de Chiavenna, géré par l'ASL de la province de Sondrio.

- Services psychiatriques

L'entreprise hospitalière offre également un service psychiatrique, dans la structure de l'hôpital de Chiavenna.

Le service est payant, pour ce qui concerne la première visite, mais devient gratuit pour les rencontres successives si le médecin estime qu'une thérapie psychiatrique est nécessaire.

- Service dépendances (SERD)

À Chiavenna, il y a une unité de district du service territorial pour les Dépendances. Le département des dépendances, dont l'unité territoriale est l'expression, s'occupe de la prévention, du soin et de la réhabilitation des personnes droguées, alcooliques ou dépendantes des médicaments ainsi que des pathologies provoquées par les drogues. Le Département s'occupe aussi de manière expérimentale des pathologies liées au jeu de hasard.

SERVICES SOCIAUX ET D'ASSISTANCE

Personnes âgées

- Assistance à domicile

L'assistance à domicile aux personnes âgées, qui prévoit des prestations aussi bien de nature sociale et d'assistance que sanitaire, est coordonnée par la Communauté de montagne qui fait appel au personnel de certaines coopératives.

⁹ tiré de "La Provincia di Sondrio" du 19/4/05

- Séjour temporaire de soulagement

Parfois une personne âgée a besoin d'être accueillie pour un certain temps dans une maison de repos, pour des raisons personnelles ou sur demande de sa famille. Dans ce but, la maison de repos garde toujours deux places libres, et ne les attribue pas de manière permanente à un hôte.

- Maison de repos

La maison de repos de Chiavenna est gérée par la Fondazione Onlus Casa di Riposo Città di Chiavenna (fondation maison de repos de Chiavenna).

- Centre diurne

Le Centre diurne pour personnes âgées se trouve à Chiavenna et est géré par des Coopératives. Il accueille les personnes âgées à partir de 9 heures du matin jusqu'à 9 heures du soir. Si nécessaire, elles peuvent bénéficier d'un service de transport depuis la commune de résidence jusqu'au centre.

- Centres pour personnes âgées

Un centre pour personnes âgées géré directement par les communes ou à travers des coopératives et des bénévoles se trouve dans 10 communes sur 13 du territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna. Les centres sont ouverts un ou deux jours par semaine, suivant les possibilités.

- **Télésecours**

Le service de télésecours s'adresse aux personnes âgées qui vivent seules. En cas de besoin, la personne âgée peut effectuer un appel de secours à partir d'un appareil qu'elle garde toujours sur elle.

Ce service a aussi une fonction de « télésurveillance ». En effet, les opérateurs de la société qui gère le service appellent régulièrement la personne âgée d'une part pour vérifier que tout va bien et d'autre part pour surveiller le fonctionnement du système.

Le télésecours est géré par la Communauté de montagne pour ce qui concerne l'administration et l'organisation et par une société privée située à Vicence pour ce qui concerne l'aspect pratique (Tesan S.p.A.). En effet, dans toute la province, il n'existe aucune société capable d'offrir ce service.

Les opérateurs reçoivent de la part de la personne âgée, une fiche remplie avec certaines informations utiles (structure de l'habitation, nom et adresse de la famille à contacter en cas de besoin, etc.) et une fiche remplie par le médecin traitant qui résume l'état de santé de la personne âgée.

Ce service est actif en Valchiavenna depuis environ 10 ans. Le nombre d'utilisateurs varie au cours des années : en 2005, ils sont au nombre de 7, mais on a atteint un maximum de 15 usagers dans le passé.

L'arrivée des téléphones portables et la diffusion de personnes qui s'occupent des personnes âgées à domicile (garde-malades) a réduit la demande de ce service de la part des usagers.

- Associationnisme concernant les personnes âgées

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine de l'assistance aux personnes âgées, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée.

Handicapés

- Assistance à domicile

Le service d'assistance à domicile comprend un ensemble de prestations sociales et d'assistance (aide à la personne et/ou aide éducative) et sanitaire (soins infirmiers et/ou de réhabilitation). Les opérateurs actifs dans ce domaine peuvent être, en fonction du besoin : des assistantes sociales, des infirmiers professionnels, des opérateurs socio-sanitaires, (auxiliaires socio-assistance).

- Centre socio-éducatif

Le C.S.E. est une structure intégrée, non résidentielle, qui accueille pendant la journée des personnes qui ont de graves problèmes d'autonomie et de fonctions élémentaires. Le C.S.E. vise à la croissance évolutive des sujets, dans une optique de socialisation progressive et constante. Il a pour objectif d'une part de développer si possible les capacités résiduelles du sujet et d'autre part de faire en sorte que les niveaux acquis soient maintenus au maximum.

Une récente réglementation¹⁰ transformera le C.S.E. en centre journalier pour les personnes handicapées qui n'exercera plus dans un domaine éducatif mais sanitaire. Les éducateurs qui travaillent aujourd'hui dans le C.S.E. devront collaborer avec des A.S.A. et des O.S.S (opérateurs socio-sanitaires).

Du point de vue de la gestion, le C.S.E. aujourd'hui collabore avec des coopératives. Mais étant donné la nouvelle réglementation, la Fondation Onlus Maison de Repos est en train de suivre la démarche nécessaire pour prendre en charge aussi la gestion du C.S.E., réalisant ainsi des économies d'échelle avec la maison de repos pour ce qui concerne par exemple les services de cantine, de pressing, etc.

- **Service Formation Autonomie**

Le S.F.A. est un service qui s'adresse à des personnes handicapées ayant de bonnes capacités relationnelles et sachant s'adapter et communiquer. Il a pour but de développer leur autonomie à travers des expériences pratiques de vie quotidienne, pour l'acquisition de capacités nécessaires pour une meilleure intégration sociale.

Les usagers du S.F.A. participent à des parcours personnalisés sur le territoire. Les personnes handicapées ne sont pas toujours présentes au S.F.A., mais avec les éducateurs elles effectuent des activités diversifiées sur le territoire (piscine, bibliothèque, aumônerie, achats). Par ailleurs, le S.F.A. prévoit aussi quelques activités d'insertion dans le travail, comme les bourses de travail et le L.A.P. (Laboratoire Activité de Production).

Le personnel du S.F.A. (éducateurs, assistantes sociales, psychologues) est composé, en plus des employés de la Communauté de montagne, par des opérateurs de coopératives.

¹⁰ Informations tirées de la presse locale : "Il Settimanale della Diocesi di Como" du 11 décembre 2004.

- **Laboratoires Activités de Production**

Le L.A.P. s'adresse à des handicapés dotés d'une bonne autonomie et manualité qui s'occupent de la réalisation des *pezzotti*, des tapis typiques de l'artisanat local. Grâce aux recettes des ventes, le L.A.P. participe un peu aux coûts. Le service est géré par une coopérative privée et à Chiavenna il est actif depuis 2002.

Actuellement, il n'y a que 2 usagers stables au L.A.P., d'autres y effectuent des activités pour quelques heures dans le cadre de projets avec le S.F.A. ou le C.S.E.

Bien qu'elle soit intéressante parce qu'elle est liée à une tradition du territoire, cette activité est assez complexe et le L.A.P. de Chiavenna ne peut pas accepter des personnes handicapées qui n'ont pas une certaine autonomie. Des expériences similaires ont été mises en place à Morbegno dans le domaine des activités agricoles.

- Service Handicap mineurs

Ce service offre un soutien pour les mineurs handicapés dans les écoles. Ce soutien concerne différents domaines : la pédagogie, l'intégration, l'assistance. Le service se compose de 6 000 heures par an et est effectué par des éducateurs qui font partie d'une coopérative.

- Service éducatif extra-scolaire

Un service extra-scolaire est également proposé aux mineurs handicapés. Il peut dépasser l'horaire des écoles. Dans ce cas aussi, l'assistance est effectuée par des éducateurs d'une coopérative, non à l'école mais au domicile du mineur. Cette assistance vise surtout à améliorer l'apprentissage scolaire.

- Bourses de travail

Ce service a pour objectif l'insertion dans le monde du travail de personnes en difficulté et ayant un handicap, en cherchant un parcours adapté à leurs capacités. Naturellement, ce service s'adresse à des handicapés ayant une autonomie importante. Le travailleur handicapé reçoit une petite rétribution pour le travail qu'il effectue.

La gestion de ce service est confiée à l'assistante sociale de la Communauté de montagne.

- Associationnisme handicapés

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine de l'assistance des personnes handicapées, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée.

Mineurs

- Assistance à domicile

L'assistance à domicile pour les mineurs est confiée à des éducateurs.

- Séjours en institut

Si, à cause d'une situation familiale particulière, un mineur a besoin d'être accueilli dans un institut, l'Asl s'en occupe, tandis que la Communauté de montagne se charge des démarches administratives et de l'aspect financier. Les instituts qui accueillent ces jeunes sont tous situés en dehors du territoire de la Communauté de montagne.

- **Crèche**

Sur le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna, il n'y a qu'une seule crèche située à Chiavenna. Aujourd'hui, c'est un service de type municipal, mais on a exprimé le souhait qu'il devienne territorial¹¹, étant donné que, dans la pratique, 50% des usagers proviennent des autres communes du territoire. En effet, aujourd'hui, les frais de gestion retombent uniquement sur la commune de Chiavenna. Par ailleurs, les non-résidents à Chiavenna paient un tarif plus élevé par rapport à ce que paient les résidents pour le même service (277 € pour les résidents et 329 € pour les non-résidents à Chiavenna).

La crèche dispose de 30 places, mais chaque année il y a un certain nombre d'enfants (entre 5 et 10) qui sont inscrits sur liste d'attente.

Durant ces dernières années, la crèche a mis en place une série d'initiatives innovantes : renouvellement de l'aménagement et de l'intérieur, projet d'apprentissage de la lecture pour les « très petits », accompagnement d'un éducateur pour les enfants ayant quelque handicap afin d'affronter le problème le plus tôt possible.

- **Écoles maternelles**

11 communes sur 13 ont une école maternelle. Dans trois communes, il y a également des écoles privées, en général gérées par des religieux.

- **Aumôneries**

L'aumônerie est un service de récréation pour les enfants et les jeunes géré par les paroisses. Dans la Communauté de montagne de la Valchiavenna, il en existe une dans 11 communes sur 13.

- **Associationnisme pour les mineurs**

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine de l'assistance aux mineurs, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée.

¹¹ Sur la proposition de transformation en service territorial, voir la presse locale ("La Provincia di Sondrio" du 1/3/05, 15/3/05, 31/3/05 et "Centro Valle" du 19/3/05)

❖ SYSTÈME DES SERVICES CULTURELS ET RÉCRÉATIFS

SERVICES CULTURELS

• **Système bibliothécaire**

Le système bibliothécaire est formé d'une bibliothèque centrale à Chiavenna et de neuf bibliothèques succursales dans les autres communes hormis Menarola, Piuro et San Giacomo Filippo. Ces trois communes n'ont pas une succursale du système sur leur propre territoire mais elles y adhèrent et peuvent bénéficier des services. En outre, des activités spécifiques d'éducation à la lecture dans les écoles sont prévues dans ces communes.

Depuis 2004, l'inscription est unique pour tout le système. Plus de la moitié des inscrits à la bibliothèque centrale proviennent de l'extérieur de Chiavenna (44% d'autres communes du système et 9% de territoires externes à la Communauté de montagne).

La gestion des bibliothèques a différents niveaux de compétence et différentes responsabilités dans la gestion : pour le personnel, les communes et la CM font souvent appel à des coopératives, pour ce qui concerne le patrimoine libraire, la gestion est assurée par la bibliothèque centrale et la CM et, enfin, les établissements mêmes sont sous la responsabilité des communes.

Outre ces responsabilités institutionnelles, il y a aussi la Commission locale de gestion (à Chiavenna elle est prévue par le statut, mais elle est présente aussi dans les succursales). La Commission s'occupe des propositions, du contrôle et de l'animation culturelle. Outre la commission de Chiavenna, les Commissions de Gordona et Samolaco sont particulièrement actives. Les Commissions sont formées par l'assesseur à la culture, par des bénévoles, des représentants des écoles et des associations, afin de garantir une plus grande participation des citoyens.

Avec le temps, le système bibliothécaire a mis en place des relations et collaborations avec de nombreux autres sujets : les écoles (primaires et collèges), la crèche (pour le projet d'apprentissage de la lecture), le centre pour les personnes âgées, les différentes associations culturelles, le C.S.E., l'ASL (dans le cadre de l'assistance aux mineurs en difficulté) et il a également prévu de collaborer avec l'hôpital.

Grâce à ces activités et à son rôle institutionnel, le système bibliothécaire est un levier pour les activités culturelles du territoire tout entier.

La bibliothèque offre par ailleurs un service payant d'accès à internet.

Le choix de miser principalement sur l'éducation à la lecture et sur la fréquentation des bibliothèques de la part des plus jeunes a porté et continue à porter ses fruits puisque le fait d'habituer les personnes à lire dès leur plus jeune âge crée une exigence qu'elles continuent à satisfaire.

Le système bibliothécaire de la Valchiavenna a toujours été très attentif aux innovations technologiques. Dès 1994, il avait mis en place le catalogue informatique. Lorsqu'il y a 4-5 ans, l'informatisation a été souhaitée au niveau provincial, le système déjà opérationnel dans la Valchiavenna a servi de point de référence.

La publication¹² des données de 2004 de l'activité du système bibliothécaire met en évidence que la population de la Valchiavenna est très intéressée par la lecture : 19,41% des habitants sont inscrits à la bibliothèque contre 10,4% des habitants de la Lombardie. La moyenne de l'Union européenne reste dans tous les cas plus élevée (environ 22%).

¹² "La Provincia di Sondrio" du 15/3/05

- Musées

Les musées de la Communauté de montagne de la Valchiavenna sont gérés dans une optique de système même si, aujourd'hui, ils ne peuvent pas être définis comme un système muséal reconnu suivant les conditions requises par la réglementation régionale.

La majeure partie des musées sont de propriété publique, tandis qu'il existe un protocole d'entente pour la gestion des musées des Paroisses.

Le personnel du musée dépend de la Communauté de montagne ou du Consortium touristique (en particulier pour l'ouverture). La maintenance est assurée par une coopérative sociale de type B.

Le Musée de la Valchiavenna et le Musée du trésor de Chiavenna ont obtenu le titre de « Collection muséale » de la part de la Région Lombardie.¹³

- Système d'archives

Toutes les communes ont délégué à la Communauté de montagne la gestion du système d'archives. Les archives des différentes communes du territoire ont donc été reclassées et informatisées suivant une méthode commune, sous la supervision du directeur des archives de la Communauté de montagne.

- Cinéma (Théâtre)

Le Cine Teatro Victoria se situe à Chiavenna et dispose de 245 places. La salle appartient à la paroisse, tandis que sa gestion est confiée à un groupe de bénévoles.

- Associationnisme culturel

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine de la promotion de la culture, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée

SERVICES POUR LES ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES

- Remontées mécaniques

À Madesimo et Campodolcino qui basent leur propre succès touristique essentiellement sur la pratique du ski, les remontées mécaniques et les structures pour la pratique des sports d'hiver ont une importance considérable.

Les remontées mécaniques dans la Valchiavenna sont gérées par des sociétés par action avec participation publique : Ski Area Valchiavenna S.p.A.

La dotation de remontées mécaniques est la suivante :

- 1 funiculaire
- 2 téléphériques
- 1 télésiège à 6 places à attache débrayable
- 4 télésièges à 4 places à attache débrayable avec coupole protectrice
- 1 télésiège à 4 places à attaches fixes
- 1 télésiège à 3 places à attaches fixes
- 2 télésièges à 2 places à attaches fixes

¹³ "La Provincia di Sondrio" du 13/1/05

- **Centre multisports territorial**

Le centre multisports est situé à Chiavenna et dispose de structures pour la pratique de différents sports : piscine, patinoire, tennis et un espace multifonctionnel.

La structure appartient à la Commune de Chiavenna, tandis que sa gestion est confiée, à travers un contrat de concession d'une validité de quatre ans, à l'association Circolo Pattinatori Chiavenna (cercle des patineurs de Chiavenna, une association reconnue qui, en tant qu'association sportive pour amateurs est affiliée au CONI, Comité Olympique National Italien, et peut donc bénéficier d'une comptabilité simplifiée). Les entrées propres, dérivant des billets d'entrée, ne couvrent pas entièrement les frais ; le déficit de gestion est effacé par la Communauté de montagne, à travers les fonds BIM destinés aux services du domaine. Ce service est de type territorial et s'adresse donc à toutes les communes de la Communauté de montagne.

L'entrée au centre sportif n'est ouverte qu'aux associés du cercle, c'est pourquoi, il faut avoir une carte, même pour n'entrer qu'une seule fois. Le coût de la carte est de 5 euros.

Les licenciés en 2003/2004 ont été 9 313 : parmi ceux-ci, 50% proviennent de territoires extérieurs à la Communauté de montagne (Basse Vallée, Haut Lario, Suisse et touristes), 20% environ proviennent de la commune de Chiavenna et 30% des autres communes de la Communauté de montagne.

En outre, les données sur la saison 2003-2004¹⁴ mettent en évidence une nette augmentation des personnes fréquentant le centre ce qui a pour effet positif de réduire le déficit de gestion de 30% environ.

Le centre sportif a instauré des rapports et des accords avec différents sujets (non seulement de la Valchiavenna, mais aussi du Haut Lario) : environ 10 C.S.E. (à peu près 150 usagers une fois par semaine), les écoles maternelles, primaires, les collèges et lycées, différentes sociétés sportives, les aumôneries. Ces sujets conventionnés bénéficient de tarifs réduits qui ne permettent pas de couvrir les frais mais représentent un important service social.

Durant ces dernières années, la société de gestion a attribué une grande importance à l'analyse de la demande et des exigences du client, à travers des questionnaires et d'autres modalités d'enquête. De cette manière, il est possible d'offrir un service diversifié et qui est plus attentif aux besoins de la population.

Par ailleurs, le centre sportif a investi et souhaite aussi investir dans des interventions structurelles qui en ont amélioré l'offre, comme par exemple l'aménagement de terrains de tennis en herbe synthétique. En été 2005, par ailleurs, des travaux de modernisation du Palais de la Glace seront mis en œuvre. Ceux-ci comprennent l'installation de machines innovantes pour la glace et d'un écran géant pour faire en sorte que la structure soit intéressante aussi en tant que lieu de spectacle et de divertissement (ex : cinéma à l'extérieur en été).¹⁵

- **Consortium pour la promotion touristique**

Le Consortium de promotion touristique de la Valchiavenna est né en 1998 sur une initiative de la Communauté de montagne et de la société de gestion des remontées mécaniques et compte actuellement environ 300 associés dans tous les organismes publics (la CM et toutes les communes de la vallée), opérateurs touristiques, entreprises privées, etc.

¹⁴ de "La Provincia di Sondrio" du 17/3/05

¹⁵ de "La Provincia di Sondrio" du 12/2/05

Le Consortium a deux bureaux : un à Chiavenna (ouvert toute l'année) et un à Madesimo (ouverture saisonnière). Par ailleurs l'ouverture d'un bureau à Montespluga est prévu pour l'été 2005.

Les activités principales du Consortium sont : marketing et promotion du territoire, organisation de visites guidées, organisation d'événements, gestion de musées, publication de matériel d'information, gestion de sites Internet. Lors des salons et des manifestations, il revêt aussi le rôle de représentant de la Valchiavenna.

Les associés versent au consortium une somme annuelle, tandis que pour les usagers le service est gratuit.

Le Consortium touristique est, par sa nature, en étroite relation avec les autres services : par exemple, récemment, le Consortium¹⁶ a commencé à distribuer les billets de train à tarif kilométrique, ceux des lignes autolinee Stps et de l'AutoPostale Suisse, essayant ainsi de résoudre le problème de l'horaire réduit du guichet de la gare. Dans ce but, un autre bureau a été ouvert à côté de la gare.

- Terrain sportif municipal

Le terrain sportif municipal est présent dans toutes les communes de la vallée, hormis dans la plus petite (Menarola).

- Gymnase municipal

7 communes sur 13 ont un gymnase municipal.

- Centres sportifs privés

En plus des installations sportives publiques, il existe aussi des centres gérés par des particuliers. Un bon nombre de ces structures sont situées où il y a un flux touristique consistant comme à Madesimo où l'on trouve par exemple un centre de bien-être (piscine, sauna, bain turc), un autre centre sportif (baby-foot, tennis squash, escalade), le golf club et le minigolf, un centre pour le tir à l'arc.

- Zones protégées

Les zones protégées qui concernent le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna sont au nombre de trois : la réserve naturelle du Pian di Spagna – lac de Mezzola, la réserve naturelle des Marmites des géants et le monument naturel des cascades de l'Acqua Fraggia.

Le tableau suivant contient les données significatives¹⁷.

Dénomination de la zone protégée	Type de zone protégée	Organisme de gestion	Dispositions législatives	Surface (ha)
Pian di Spagna – lac de Mezzola	Réserve naturelle régionale orientée	Consortium entre CM Haut Lario Occidental, CM Valchiavenna et CM Valtelline de Morbegno	d.c.r. del 6/2/1985, n. 1913	696,00

¹⁶ de "La Provincia di Sondrio - settimanale" du 30/4/05

¹⁷ Extrait du tableau de page 426 de Quadrio Curzio A. (a cura di), "Valtellina. Profili di sviluppo – Una provincia tra identità e innovazione 2000-2010" Credito Valtellinese, Sondrio 2004.

Marmites de géants	Réserve naturelle régionale partielle géologique	CM Valchiavenna	d.c.r. del 15/11/1984, n. 1803	38,00
Cascades de l'Acqua Fraggia	Monument naturel	CM Valchiavenna	d.g.r. del 22/5/1984, n. 38947	8,16

- Associationnisme sportif

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine de la promotion du sport, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée

- Associationnisme récréatif

Il existe aussi des associations ou d'autres formes de bénévolat, opérant dans le domaine des activités récréatives plus variées, mais il n'est pas utile ici d'en faire une liste détaillée

Après avoir décrit les caractéristiques principales des services locaux appartenant aux trois systèmes identifiés, avec une attention particulière pour ceux qui ont été sélectionnés pour former le panel sur lequel se concentrera l'étude d'évaluation objet de cette recherche, on commence la section spécifiquement consacrée à l'examen attentif des services en objet (chapitre 3), à l'illustration de la méthodologie d'évaluation (chapitre 4) et à l'illustration des résultats obtenus (chapitre 5).

CHAPITRE 3

Analyse approfondie de certains services

3.1 Avant-propos

Suivant les premières décisions méthodologiques prises par tout le groupe de travail international, on a sélectionné, parmi les services existants sur le territoire de la Communauté de montagne de la Valchiavenna, certains services à analyser de manière plus approfondie à travers des interviews des responsables ou des référents principaux de chaque service pour rechercher des données et informations publiques. Les questions posées durant les interviews, les réponses obtenues, les informations recueillies et les évaluations exprimées pour chaque service ont été classées à travers l'utilisation d'indicateurs et de macro-indicateurs afin de structurer les résultats suivant une grille d'interprétation assez standardisées et approuvée par les différents partenaires.

La liste des services à approfondir a été composée de manière à comprendre au moins 3 services pour chacun des systèmes de services examinés par l'étude : infrastructuraux, socio-sanitaires et assistance et culturels-récréatifs.

Au sein de chaque système, les services ont été choisis de manière à étudier les différentes typologies existantes. Par ailleurs, une attention particulière a été donnée aux services jugés les plus innovants ou particulièrement performants.

3.2 Quelques précisions sur les indicateurs

Les indicateurs mis en place pour l'évaluation des services sélectionnés ont été identifiés à partir de six catégories (ou macro-indicateurs) qui expriment les caractéristiques du service examiné, garantissant la comparabilité de l'étude avec les autres partenaires de projet.

À l'intérieur de ces six catégories pareilles pour tous les territoires participant au projet, chaque partenaire a eu un plus grand niveau d'autonomie dans la définition des indicateurs de détail. Ainsi à chaque macro-indicateur sont associés plusieurs indicateurs en quantité variable, suivant le schéma d'analyse ci-dessous simplifié :
INDICATEURS (1, 2, ...n) -----> MACRO-INDICATEURS (1,2,...6)-----> ÉVALUATION

Dans le choix d'Irealp, ces derniers sont également très schématiques, pour des raisons de comparabilité, et tendent à être, si possible, homogènes entre les différents services. Les catégories pour lesquelles il a été le plus difficile de garantir une uniformité des indicateurs sont celles des macro-indicateurs « Efficacité/coûts » et « Proximité/accessibilité », parce qu'en ce qui concerne ces thèmes, les différences observées dans chaque service sont vraiment nombreuses.

Les six macro-indicateurs sont résumés dans le tableau suivant, où l'on trouve dans la première colonne le macro-indicateur (c'est-à-dire la catégorie), dans la deuxième colonne une brève description de ce que l'on veut exprimer et dans la troisième colonne les sous-arguments qui sont étudiés par les indicateurs, afin d'obtenir une évaluation liée à la catégorie.

Territorialité	Lien entre le service et le territoire, examiné sous différents points de vue : l'adaptation au contexte local, l'utilisation de ressources locales, la gestion de la part de sujets locaux et la possibilité successive de contrôle pour les résidents.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>participation, contrôle et gestion du service de la part des acteurs locaux</i> • <i>couverture territoriale</i> • <i>lien entre typologie du service et typologie du territoire</i> • <i>caractère local de la source de financement principal</i>
Intégration/Interaction	Existence de relations plus ou moins stables entre les services du même type (intégration) ou entre service différents (interaction).	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Intégration du service dans un système ou un réseau</i> • <i>Relations avec d'autres services présents sur le territoire (relations de longue durée, collaborations, conventions...)</i>
Efficacité/coûts	Évaluation de l'efficacité du service offert en fonction des coûts affrontés. Dans cette évaluation, il faut tenir compte des coûts plus importants nécessaires pour offrir un service dans les zones de montagne.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Effizienz du service offert (prix ou tarifs pratiqués, niveau de couverture des coûts, nombre des usagers...)</i>
Proximité/accessibilité	Accessibilité du service aussi bien par rapport à la proximité géographique que par rapport aux conditions particulières d'accès qu'il offre (horaires élastiques, tarifs diversifiés, services de transport...)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Accessibilité du service (distance, horaires, catégories particulières d'usagers,...)</i>
Continuité dans le temps	Service toujours fourni ou seulement durant certaines périodes de l'année (saisonnier) et lié ou non à la réalisation d'un projet spécifique.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>stabilité/périodicité du service</i> • <i>le service n'est pas encore totalement actif, il est en phase d'étude/ expérimentale</i>
Innovation	Capacité d'innovation qui peut être de différents types : un nouveau service, une nouvelle modalité de gestion, de financement, de production ou de distribution de celui-ci. Évaluation des effets de l'innovation sur le service offert plutôt qu'évaluation de l'innovation.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le service présente d'importantes caractéristiques innovantes</i> • <i>Type d'effets produits par l'innovation du service</i>

Le macro-indicateur qui a posé le plus de problèmes dans la récolte des données est sans doute celui qui concerne l'efficacité par rapport aux coûts. D'une part, parce qu'il n'est pas facile de trouver des indicateurs qui expriment ces concepts conjointement. D'autre part, il n'a souvent pas été possible d'obtenir des informations surtout sur les coûts, pour différentes raisons.

Par conséquent, les indicateurs que l'on a identifié concernent la plupart du temps l'efficacité/efficacité, mesurée principalement à travers l'évaluation de la satisfaction des usagers. Il est toutefois souvent difficile de lier cette satisfaction à la véritable efficacité, c'est-à-dire à la capacité d'offrir un service efficace, sans gaspiller excessivement des ressources.

3.3 Les interviews

Les services choisis pour l'enquête approfondie et qui ont donc été l'objet de ces interviews sont les suivants :

- SYSTÈME DES SERVICES INFRASTRUCTURELS
 - Transport ferroviaire
 - Transports publics locaux
 - Connectivité wireless
 - Système de positionnement (GPS)

- SYSTÈME DES SERVICES SOCIO-SANITAIRES
 - hôpital
 - Secours alpin
 - Espace handicap (SFA et LAP)
 - Espace personnes âgées (Télésecours)
 - Espace mineurs (crèche)

- SYSTÈME DES SERVICES CULTURELS ET RÉCRÉATIFS
 - Système bibliothécaire
 - Centre sportif
 - Consortium de promotion touristique

Pour chaque service, on a effectué des interviews de l'un des responsables ou des gérants de celui-ci¹. Au cours de l'interview, on a rempli les indicateurs préparés pour évaluer le service selon les six thématiques susmentionnées, mais on a pu aussi parler avec les responsables des caractéristiques générales du service c'est-à-dire de ces éléments qui ne ressortent pas toujours des indicateurs. En effet, s'ils garantissent une certaine homogénéité de l'analyse, ces indicateurs risquent parfois, à cause de leur simplification, de passer à côté de certaines informations.

Pour cette raison, on a inséré les fiches avec les indicateurs (c'est-à-dire les questions) dans lesquelles les réponses reçues au cours des interviews (qui ont été résumées ici) ont été mises en évidence en gris avec quelques explications (voir 3.3.2).

Les informations les plus intéressantes ressorties de l'interview, mais qui ne peuvent pas être liées aux questions prévues par les indicateurs, figurent dans le paragraphe de description des différents services (voir 2.3).

3.3.1 Guide pour la lecture des interviews

Lorsqu'une question peut donner des informations sur plus d'un macro-indicateur, elle est en général suivie par un certain nombre d'astérisques (*) avec la légende suivante :

* L'indicateur sert aussi à évaluer l'accessibilité du service.

** L'indicateur sert aussi à évaluer l'efficacité (et la qualité) du service.

*** L'indicateur sert aussi à analyser l'intégration/interaction du service avec d'autres services

¹ Pour l'hôpital et les chemins de fer, il n'y a pas eu d'interview des responsables du service, mais les données ont été tirées des statistiques disponibles ou des sites web concernant les services mêmes.

TABLEAU DES MACRO-INDICATEURS EUROMOUNTAINS.NET – THEME 1

	1) Territorialité	2) Intégration / Interaction	3) Efficience / Coût	4) Proximité / accessibilité	5) Continuité / durabilité dans le temps	6) Innovation
CHEMIN DE FER	<ul style="list-style-type: none"> La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 31 % communes 53 % population Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? Le service n'a pas des relations avec d'autres services de transport ? (Oui/Non) Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) Tarif moyen pour km 0,09 € Nombre de billets et abonnements vendus par an Pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> Nombres de gares 6 km moyennes pour rejoindre la gare plus voisine 4,7 km Existente-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'usagers (Oui/Non) Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) Diffusion du service : nombre de lignes ; km de lignes ** 1 ligne de 27 km Fréquence du service (en particulier dans les horaires critiques ; % de courses saisonnières) * * 17 course moyenne en une direction 	<ul style="list-style-type: none"> Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) Est-ce que le service marche –t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)

<p>TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 92 % communes 99,8 % population • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Est-ce que le service a des relations avec d'autres services de transport (Oui/Non) ? (nombre d'arrêts partagés)* • Existence-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui partiellement/Non) • Tarif moyen pour km • Nombre de billets et abonnements vendus par an Pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'utilisateurs (Oui/Non) • Est le prix lié au revenu des utilisateurs ? (Oui/Non) • Diffusion du service : nombre de lignes ; km de lignes ** 6 lignes 650.000 km fait en Valchiavenna en 2004 • Nombre des courses par jour (une direction) 6 • Heures de fonctionnement par semaine 105 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche-t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles ? (description brève de chaque innovation introduite) <p>A niveau d'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
---	--	--	---	--	--	---

<p>CONNECTIVITÉ WIRELESS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes couvertes (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 85 % communes 93 % population • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre d'utilisateurs connexes ? 11 municipalité et 1 bibliothèque • Vitesse maximale de connexion 2 Mbits in download e 660Kbit in upload 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaire d'activité du service : nombre d'heures sur 24 heures 24 heures 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche-t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Le service même • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
-------------------------------------	---	--	--	--	--	--

<p>GPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ?(Oui/Non) • Nombre de communes couvertes (% des communes par rapport au total des communes de la CM ;% population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui partiellement/Non) • Nombre des usagers par an Pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaire d'activité du service : nombre d'heures sur 24 heures 24 heures • Existente-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'usagers (Oui/Non) • Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Le service même • Pour chaque innovation introduite évaluer si :elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non) Pas disponible
------------	--	--	---	--	--	---

HÔPITAL

<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ?(Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ;% population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des prestations effectuées par an par 1000 habitants Pas disponible • Nombre des usagers par an; degré d'utilisation des places lit ou % de saturation 50,7% • Temps moyen d'attente pour examens Pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Distance moyenne des communes de la siège de l'hôpital 8,1 km • Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités (Oui/Non) ; ; disponibilité d'un vaste parking (Oui/Non). • Le prix ou le tarif est proportionné au revenu de l'utilisateur ? (Oui/Non) • Disponibilité et accessibilité réelle du service : places lit pour 1000 habitants ** 2,9 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) • Pour chaque innovation introduite évaluer si :elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
---	--	--	--	--	--

<p>SECOURS ALPIN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des interventions par an 340 en 2004 dans la province de Sondrio 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaire d'activité du service : nombre d'heures sur 24 heures 24 heures 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Utilisation de GPS pour coordonner les interventions • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
-----------------------------	---	--	--	--	--	---

<p>SFA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) <p>Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des usagers par an 7 en 2005 	<ul style="list-style-type: none"> • % des communes qui se trouvent à plus de 10 Km du service 31% • Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités du service (Oui/Non) • Nombre des places disponibles et des usagers en liste d'attente ** 6 usagers 0 en liste d'attente • Horaire d'activité du service : nombre d'heures par semaine 35 heures • Existente-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'usagers (Oui/Non) • Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) <p>Introduction d'activité sur le territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
-------------------	--	--	--	--	--	--

<p>LAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui partiellement/Non) • Nombre des usagers par an 5 	<ul style="list-style-type: none"> • % des communes qui se trouvent à plus de 10 Km du service 31% • Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités du service (Oui/Non) • Nombre des places disponibles et des usagers en liste d'attente ** 5 places disponibles 0 en liste d'attente • Horaire d'activité du service : nombre d'heures par semaine 30 heures • Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) Le service est gratuit 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Le service même • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
-------------------	--	--	--	---	--	---

<p>CRECHE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui partiellement/Non) • Nombre des usagers par an 30 	<ul style="list-style-type: none"> •) Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités du service (Oui/Non) • Nombre des places disponibles et des usagers en liste d'attente ** 30 places disponibles 5-10 en liste d'attente • Horaire d'activité du service : nombre d'heures par semaine 50 heures • Existente-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'usagers (Oui/Non) • Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) Modernisation des structures • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
----------------------	---	--	--	--	---	---

<p>TELESECOURS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ?(Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ;% population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui partiellement/Non) • Nombre des usagers par an 7 en 2005 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité et accessibilité réelle du service : nombre des places disponibles; nombre des usagers en liste d'attente ** 15 places disponibles 0 en liste d'attente • Horaire d'activité du service : nombre d'heures sur 24 heures 24 heures • Le prix ou le tarif est proportionné au revenu de l'utilisateur ? (Oui/Non) • Existente-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'utilisateurs (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) • Pour chaque innovation introduite évaluer si :elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
---------------------------	--	--	--	--	---	--

<p>SYSTEME BIBLIOTHECAIRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations stables à l'intérieur du réseau ? (nombre des bibliothèques en réseau par rapport au total des bibliothèques de la CM ; % des livres partagés par tout le réseau par rapport au total) 100% en reseau 100% livres partagés • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des usagers par an (nombre des abonnés; nombre des livres prêtés par an) Abonnés 4.846 Livres prêtés 41.788 • Patrimoine livraire total 90.107 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre des communes qui ont une siège de la bibliothèque 10 • Distance moyenne de chaque commune de la bibliothèque plus proche (km) 0,73 km • Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités du service (Oui/Non) • Horaire d'activité du service : (moyenne hebdomadaire) 12 heures • Nombre de bibliothèques pour 1000 habitants 0,4 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) • Informatisation à niveau provinciale • Pour chaque innovation introduite évaluer si :elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
--------------------------------------	---	---	--	---	---	---

<p>CENTRE POLISPORTIF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes servies (% des communes par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non) ; provincial (Oui/Non) ; régional (Oui/Non) ; national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non ; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des usagers ou nombre d'inscriptions par an 7.566 inscriptions 25.610 accès en piscine 7.685 accès au patinoire 	<ul style="list-style-type: none"> • % des communes qui se trouvent à plus de 10 Km du service 31% • Distance moyenne des communes de la siège du centre sportif 8,1 km • Présence d'un service de transport public avec arrêt dans les proximités du service (Oui/Non) • Horaire d'activité du service : 90 heures • Présence de tarifs diversifiés pour catégories d'usagers ? (Oui/Non) ** • Est le prix lié au revenu des usagers ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionnalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles ? (description brève de chaque innovation introduite) Au niveau structurel et de la gestion • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
----------------------------------	---	--	---	--	--	---

<p>CONSORTIUM POUR LA PROMOTION TOURISTIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilité est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • La gestion est-elle à niveau local ? (Oui/Non) • Nombre de communes impliqués (% des communes associées par rapport au total des communes de la CM ; % population servie par rapport au total de la CM) 100% • Le service est-il spécifique des zones de montagne ? (Oui/Non) • La source de financement principal est-elle locale ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service appartient-il à un système surcommunal (Oui/Non); provincial (Oui/Non); régional (Oui/Non); national (Oui/Non) ? • Existent-elles des relations avec d'autres services ? (Oui/Non; lesquels ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service est à paiement ? (Oui/Non=gratuit) Le service est à paiement pour les associés et gratuit pour les usagers • Le prix ou le tarif du service couvre le coût du service ? (Oui, totalement/Oui, partiellement/Non) • Nombre des usagers par an Pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre des communes qui ont une siège du service 2 • % des communes qui se trouvent à plus de 10 Km du service 15% • Horaire d'activité du service : (moyenne hebdomadaire) 56 heures • Accessibilité de quelques services par Internet (Oui/Non ; lesquels ?) • Existent-elles des tarifs facilités pour catégories particulières d'usagers (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité, périodicité, occasionalité (le service fonctionne toute l'année/est-il saisonnier/est-il « ad hoc » ?) • Le service, ou une partie de ce même, est en phase expérimentale ou lié à un projet spécifique ? (Oui/Non ; lequel?) • Est-ce que le service marche – t-il aussi dans le mois de août ? (Oui/Non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les derniers 5 ans on a effectué des innovations considérables ? (Oui/Non) • Lesquelles? (description brève de chaque innovation introduite) • Le service même • Pour chaque innovation introduite évaluer si : elle a augmenté l'usage (Oui/Non) ; elle a amélioré la qualité du service (Oui/Non) ; elle a diminué les coûts (Oui/Non)
--	---	--	---	---	---	---

CHAPITRE 4

Méthodologie d'analyse et premiers résultats

4.1 Méthodologie adoptée

Après avoir recueilli toutes les données et les informations disponibles pour chaque service, on a commencé l'évaluation, d'abord en définissant mieux la méthodologie choisie et en l'adaptant davantage aux services sélectionnés et, ensuite, en essayant de la rendre le plus possible comparable avec ce qui a été effectué par les autres partenaires du projet de recherche. Afin de garantir la comparabilité effective des données concernant chaque secteur d'étude (zones appartenant à différents territoires et présentant des dimensions et des caractéristiques pas toujours homogènes), tout le groupe de travail a choisi d'exprimer son jugement sur chaque macro-indicateur en utilisant une échelle d'évaluation commune, composée de seulement trois niveaux : **élevé, moyen, faible**. Si cette décision a sûrement limité la possibilité de mettre en évidence des variations légères entre les différentes valeurs observées, elle a permis toutefois une plus grande facilité de lecture, de synthèse et de partage des résultats.

Le critère d'évaluation du panel de services examiné, se base donc sur la « transformation » des valeurs des indicateurs correspondant à chaque question/réponse recueillie (voir chapitre précédent) en valeurs exprimables toujours à l'aide de l'échelle « **élevé, moyen, faible** ».

La procédure de passage de l'indicateur à la valeur de synthèse change suivant la typologie des indicateurs et dépend des paramètres, des seuils, des intervalles choisis et des évaluations « qualitatives » effectuées pour chaque type d'indicateur. Les différents passages effectués dans le process d'évaluation sont illustrés ci-dessous.

Tout d'abord, l'observation des caractéristiques principales des indicateurs choisis a permis d'identifier trois typologies d'indicateurs pour lesquelles on pouvait élaborer une procédure d'évaluation commune, tout en tenant compte des différences essentielles existant entre ces typologies :

- a) Indicateurs de type dichotomique (oui/non, présence/absence);
- b) Indicateurs de type numérique (nombres, pourcentages)
- c) Indicateurs de type qualitatif (informations).

On a élaboré une méthodologie d'évaluation pour chaque typologie :

- a) Aux indicateurs dichotomiques, on a attribué le niveau « élevé » pour la réponse « oui » et le niveau « faible » pour la réponse « non ». Dans certains cas particuliers, où la réponse n'était pas nette, on a attribué le niveau « moyen ». Par exemple, si à la question « le service est payant », on a répondu par une phrase du type « pour certaines catégories oui, pour d'autres non », dans ce cas, on a décidé d'attribuer à l'indicateur le niveau « moyen ». En résumé, on peut obtenir trois cas.

Oui	Elevé
Non	Faible
Cas particuliers	Moyen

Il y a également des exceptions pour lesquelles les niveaux doivent être inversés : la réponse « non » devient « élevé » et la réponse « oui » correspond à « faible ». Par exemple, la réponse « oui » dans le cas de l'indicateur « le service est-il lié à un projet spécifique ? » pourrait signifier que le service n'est pas continu dans le temps, ce « oui » prend alors un niveau « faible ».

- b) Aux indicateurs de type numérique les niveaux « élevé, moyen, faible » ont été attribués en fonction des paramètres définis par rapport à des **niveaux seuils**, identifiés par des valeurs de référence adaptées, ou à partir de la comparaison avec des paramètres provinciaux, régionaux ou nationaux. Si le paramètre de comparabilité est lié à une étendue territoriale très importante (exemple : au niveau national), on a essayé de tenir compte des spécificités de la Valchiavenna en tant que zone de montagne pour définir l'intervalle élaboré pour pouvoir attribuer le jugement « faible, moyen, élevé ». Pour cette raison, pour certains services plus influencés par leur localisation à la montagne, on a privilégié le paramètre provincial, s'il était disponible.

Dans la majeure partie des cas, un niveau plus élevé du paramètre correspond à une meilleure évaluation, mais il existe des exceptions où le raisonnement est opposé, comme dans le cas de la distance en km du service (plus le service le plus proche est loin moins il est accessible).

Dans le tableau suivant, pour chaque indicateur utilisé figure le paramètre choisi (seuil de référence et/ou paramètre provincial/régional/national) et l'intervalle pour lequel a été attribué le niveau « élevé, moyen, faible ». Dans la première colonne, figurent tous les indicateurs appartenant à la typologie des indicateurs numériques, regroupés par sous-ensembles de macro-indicateurs, dans la deuxième colonne, figure l'échelle d'évaluation utilisée (intervalle) et, enfin, dans la troisième colonne se trouvent les paramètres provinciaux (prov.), régionaux (rég.) ou nationaux (nat.) de référence et quelques notes explicatives¹.

<i>Indicateur</i>	<i>Échelle d'évaluation</i>			<i>Paramètre ou seuil</i>
	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	
TERRITORIALITÉ				
% des communes couvertes	plus de 60%	entre 40% et 60%	Moins de 40%	
% de la population couverte	Plus de 60%	entre 40% et 60%	Moins de 40%	
INTÉGRATION/INTERACTION				
% des bibliothèques en réseau	Plus de 60%	entre 40% et 60%	Moins de 40%	
% du matériel partagé (bibliothèques)	Plus de 60%	entre 40% et 60%	Moins de 40%	
EFFICIENCE/COÛTS				
Le tarif couvre le coût du service? % de la couverture	Plus de 50%	entre il 20% et 50%	Moins de 20%	
Taux d'occupation lits (hôpital)	Plus de 65%	entre il 50% et 65%	Moins de 50%	en 2002 : moyenne prov. 70%, rég. 79%, nat. 77%
Rapport entre nombre d'inscrits et habitants (bibliothèques)	Plus de 10%	entre il 8% et 10%	Moins de 8%	en 2004: moyenne rég. 10%, nat. 12% ²
Prêts annuels pour 1 000	Plus de	entre 1 000 et	Moins de	en 2003 : moyenne

¹ Les sources principales utilisées pour l'élaboration des paramètres sont : Annuaire statistique régional (sous la direction de Unioncamere Lombardia), Istat, site web de la région Lombardie.

² Cf. "La Provincia di Sondrio" du 15/3/2005.

habitants (bibliothèques)	1.300	1 300	1 000	prov. 1 820, rég. 1 260
Rapport entre volume du patrimoine libraire et habitants (bibliothèques)	Plus de 2,5	entre 2 et 2,5	Moins de 2	en 2003 : moyenne prov. 3,8, rég. 2,4
Rapport entre nombre de licenciés et habitants (centre sportif)	Plus de 25%	entre 20% et 25%	Moins de 20%	en 2004 : sportifs actifs: moyenne rég. 23%
Tarif moyen par km (train et transports publics)				On a pris en considération une valeur « moyenne » parce qu'elle est établie à partir de paramètres régionaux
Vitesse maximum de connexion (wireless)	Plus de 1 Mbit/s	entre 640 Kbit/s et 1 Mbit/s	Moins de 640 Kbit/s	Concerne la vitesse de téléchargement
PROXIMITÉ/ACCESSIBILITÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	
Le service est-il actif 24h/24? Combien d'heures d'ouverture par semaine?	Plus de 40	entre 20 et 40	Moins de 20	Le paramètre est élaboré en prenant comme valeur-seuil le temps partiel : 4 heures par jour pendant 5 jours.
% de communes qui se trouvent à plus de 10 km du service	Moins de 20%	entre 20% et 40%	Plus de 40%	
% de personnes sur liste d'attente par rapport aux places disponibles	Moins de 10%	entre 10% et 30%	Plus de 30%	
Nombre de communes qui ont un bureau ou une succursale	Plus de 50%	entre 25 et 50%	Moins de 25%	
Nombre moyen de trajets par jour (train et transports publics)	Plus de 24	entre 12 et 24	Moins de 12	Paramètre seuil de 1 trajet par heure (24 trajets par jour) = élevé
Nombre de km de réseau ferroviaire pour 100 km ² de surface	Plus de 6	entre 5 et 6	Moins de 5	en 2004 : moyenne rég. 6,5, nat. 3
Nombre de bibliothèques pour 1 000 habitants	Plus de 0,3	entre 0,2 et 0,3	Moins de 0,2	En 2003 : moyenne prov. 0,23, rég. 0,13
Nombre de lits pour 1 000 habitants (hôpital)	Plus de 4,5	entre 3 et 4,5	Moins de 3	en 2002 : moyenne rég. 4,5, nat. 4,4
CONTINUITÉ DANS LE TEMPS	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	
Le service fonctionne-t-il toute l'année? Est-il fermé au mois d'août?	Continu même en août	continu, mais fermé en août	Saisonnier ou périodique	
INNOVATION	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	
Nombre d'innovations dans les 5 dernières années	Plus de 1	1	0	

c) Enfin, les indicateurs qualitatifs, comme par exemple les réponses à la question récurrente « lesquels ? », ne peuvent pas être liés à un niveau « élevé, moyen, faible » suivant une règle fixe et codifiée. Les réponses récoltées à travers les interviews ont été donc lues comme un approfondissement des données relevées.

Après ce long travail qui a permis d'attribuer une évaluation à chaque indicateur, il a fallu regrouper chaque indicateur afin d'exprimer une évaluation de synthèse pour chacun des six macro-indicateurs et pour chacun des treize services approfondis, toujours par rapport à une échelle à trois niveaux (« élevé, moyen, faible »). Dans ce but, trois scores différents ont été attribués aux valeurs obtenues par les indicateurs et on a calculé le score moyen global pour chaque macro-indicateur.

Les trois scores attribués ont été les suivants :

Elevé	5 points
Moyen	3 points
Faible	1 point

Le score global moyen est donné par la somme de ces scores divisée par le nombre de réponses réellement disponibles. Ce score global moyen a été reclassé à son tour à travers une évaluation qui a suivi l'échelle habituelle : « élevé, moyen, faible ». L'attribution de l'évaluation finale au score global moyen a été effectuée de la manière suivante :

valeur moyenne comprise entre 1 et 2,2	niveau FAIBLE
valeur moyenne comprise entre 2,3 et 3,7	niveau MOYEN
valeur moyenne comprise entre 3,8 et 5	niveau ÉLEVÉ

On a donc obtenu une première série de résultats qui est illustrée dans le paragraphe successif.

4.2 Premiers résultats

Les résultats du process d'évaluation effectué peuvent être facilement résumés dans les deux tableaux ci-dessous : le premier tableau contient les scores globaux moyens obtenus dans chaque cas (scores totaux/nombre de réponses) ; le second contient les mêmes évaluations mais exprimées à travers l'échelle d'évaluation « élevé, moyen, faible ».

Moyenne des scores pour chaque indicateur

	<i>Territorialité</i>	<i>Intégration/ Interation</i>	<i>Efficience/ coût</i>	<i>Proximité/ accessibilité</i>	<i>Continuité dans le temp</i>	<i>Innovation</i>
<i>Système des services infrastructurels</i>	3,1	3,4	3,6	2,7	3,8	3,8
Transport ferroviaire	1,3	5,0	3,0	3,5	4,0	nd
Transports publics locaux	4,3	2,3	3,7	2,6	5,0	3,0
Connectivité wireless	4,3	4,0	3,7	2,3	3,0	4,5
GPS	2,3	2,3	4,0	2,3	3,0	4,0
<i>Système des services socio-sanitaires-</i>	3,9	3,0	3,2	3,9	4,2	3,3
Hôpital	2,3	5,0	3,0	3,6	5,0	nd
Secours Alpin	4,3	4,3	3,0	4,0	5,0	4,5
Télésecours	3,7	2,3	4,0	5,0	5,0	1,0
SFA	4,3	2,7	3,0	3,0	4,0	3,4
LAP	4,3	2,7	1,0	4,3	2,0	3,5
Crèche	4,3	1,0	5,0	3,7	4,0	4,0
<i>Système des services culturels et récréatifs</i>	4,3	3,4	4,7	3,9	4,7	3,9
Système bibliothécaire	4,3	4,0	4,0	4,7	4,0	3,0
Consortium touristique	4,3	4,0	5,0	3,3	5,0	3,8
Centre sportif	4,3	2,3	5,0	3,8	5,0	5,0

Evaluation qualitative (élevé, moyen, faible)

	<i>Territorialité</i>	<i>Intégration/ Interation</i>	<i>Efficience/ coût</i>	<i>Proximité/ accessibilité</i>	<i>Continuité dans le temp</i>	<i>Innovation</i>
<i>Système des services infrastructurels</i>	MOYEN	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Transport ferroviaire	FAIBLE	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	nd
Transports publics locaux	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN
Connectivité wireless	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ
GPS	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ
<i>Système des services socio-sanitaires-</i>	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN
Hôpital	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	nd
Secours Alpin	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Télésecours	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	FAIBLE
SFA	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	MOYEN	MOYEN
LAP	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	ÉLEVÉ	FAIBLE	MOYEN
Crèche	ÉLEVÉ	FAIBLE	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
<i>Système des services culturels et récréatifs</i>	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Système bibliothécaire	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN
Consortium touristique	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Centre sportif	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ

Avant de commencer l'interprétation critique de ces résultats, il faut faire quelques observations sur la qualité des résultats ainsi obtenus, des réflexions qui doivent tenir compte de l'« objectivité » des jugements donnés, c'est-à-dire de la fiabilité de ces jugements. Ce thème est traité dans le paragraphe suivant.

4.3 L'indice de fiabilité

Le nombre de questions, c'est-à-dire le nombre d'indicateurs, utilisé pour former l'évaluation de synthèse varie aussi bien entre les différents macro-indicateurs, qu'entre un service et l'autre. Dans certains cas, le nombre de questions est différent déjà au départ, tandis que dans certains cas, même s'il y a eu le même nombre de questions, on n'a pas obtenu le même nombre de réponses. Dans ce cas aux questions sans réponses a été attribuée la valeur « non disponible ».

Pour cette raison, il est utile d'ajouter certaines remarques sur la capacité réelle d'exprimer un jugement efficace et efficient de chaque macro-indicateur pour chaque service analysé. Cette capacité a été définie : indice de fiabilité et est étroitement liée au nombre des questions posées et à la quantité de réponses obtenues.

Le critère adopté pour élaborer cet indice est plutôt simple et se base sur le nombre de réponses réellement disponibles pour chaque service par rapport aux différents

macro-indicateurs : plus il y a de réponses, plus le degré de fiabilité est grand. Pour chaque service on attribue donc un score qui n'est autre que la somme du nombre des réponses disponibles. À ces numéros est associé un coefficient de fiabilité qui est encore une fois exprimé à travers l'échelle des niveaux « faible, moyen, élevé » :

0 réponses	Donnée non disponible
de 1 à 3 réponses	Fiabilité basse
de 4 à 6 réponses	Fiabilité moyenne
Plus de 6 réponses	Fiabilité élevée

En résumé : les macro-indicateurs présentent un certain nombre de réponses pour chaque service, ces nombres ont été reclassés en trois intervalles auxquels on a associé un jugement sur le degré de fiabilité et, enfin on a attribué un coefficient final moyen de fiabilité à chacun des trois systèmes de services analysés par rapport à chacun des six macro-indicateurs élaborés (on obtient ainsi dix-huit résultats finaux, mis en évidence en gris dans les tableaux ci-dessous).

Tableau des nombres des réponses disponibles pour chaque macro-indicateur et pour chaque service

	<i>Territorialité</i>	<i>Intégration/Interaction</i>	<i>Efficience/coût</i>	<i>Proximité/accessibilité</i>	<i>Continuité dans le temps</i>	<i>Innovation</i>
<i>Système des services infrastructurels</i>	6,0	4,5	2,8	4,8	3,0	2,8
Transport ferroviaire	6	3	3	8	3	0
Transports publics locaux	6	6	3	5	3	5
Connectivité wireless	6	6	3	3	3	4
GPS	6	3	2	3	3	2
<i>Système des services socio-sanitaires-</i>	6,0	5,5	1,8	5,5	3,0	3,0
Hôpital	6	4	3	7	3	0
Secours Alpin	6	6	1	4	3	4
Télésecours	6	6	2	4	3	1
SFA	6	6	2	6	3	5
LAP	6	6	1	6	3	4
Crèche	6	5	2	6	3	4
<i>Système des services culturels et récréatifs</i>	6,0	6,7	3,0	6,0	3,0	5,0
Système bibliothécaire	6	8	4	7	3	5
Consortium touristique	6	6	2	6	3	5
Centre sportif	6	6	3	5	3	5

Donc, si l'on compare le jugement précédemment attribué (voir paragraphe « premiers résultats ») à cette nouvelle évaluation de l'indice de fiabilité, on obtient un tableau, où à côté de chaque jugement (élevé, moyen, faible), apparaît la valeur de l'indice de fiabilité, exprimée entre parenthèses:

(a)	fiabilité élevée
(b)	Fiabilité faible
(m)	fiabilité moyenne.

Combinaison évaluation et indice de fiabilité

	Territorialité	Intégration/ Interation	Efficience/ coût	Proximité/ Accessibilité	Continuité dans le temps	Innovation
Système des services infrastructurels	MOYEN (m)	MOYEN (m)	MOYEN (b)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (b)
Transport ferroviaire	FAIBLE (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (b)	MOYEN (a)	ÉLEVÉ (b)	ND (nd)
Tansports publics locaux	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	MOYEN (b)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (m)
Connectivité wireless	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (b)	MOYEN (b)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (m)
GPS	MOYEN (m)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (b)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (b)
Système des services socio-sanitaires-	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (b)
Hôpital	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (b)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (b)	ND (nd)
Secours Alpin	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)
Télésecours	MOYEN (m)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	FAIBLE (b)
SFA	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	MOYEN (b)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (m)
LAP	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	FAIBLE (b)	ÉLEVÉ (m)	FAIBLE (b)	MOYEN (m)
Crèche	ÉLEVÉ (m)	FAIBLE (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)
Système des services culturels et récréatifs	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)
Système bibliothécaire	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (a)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (m)
Consortium touristique	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)
Centre sportif	ÉLEVÉ (m)	MOYEN (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)	ÉLEVÉ (b)	ÉLEVÉ (m)

Si l'on observe ce tableau, on peut remarquer que sur treize services analysés pour six macro-indicateurs, pour un total de soixante-dix-huit indices de fiabilité, on obtient:

- 2 indicateurs non disponibles
- 31 indicateurs de faible fiabilité
- 41 indicateurs de moyenne fiabilité
- 4 indicateurs de haute fiabilité

Le macro-indicateur qui présente le plus petit indice moyen de fiabilité est celui concernant « Efficience-coûts », à propos duquel on a déjà souligné la présence de différents problèmes de récolte des données, tandis que le macro-indicateur avec le meilleur indice moyen de fiabilité est celui concernant la « Territorialité ».

Pour ce qui est de chaque service examiné, le meilleur indice moyen de fiabilité concerne le système bibliothécaire. En revanche, en termes de systèmes de services, le meilleur indice moyen de fiabilité concerne les services culturels et récréatifs, tandis que le plus faible concerne les services infrastructurels.

CHAPITRE 5

Autres éléments à prendre en considération dans l'évaluation et les résultats finaux

L'évaluation des services qui a été effectuée jusqu'ici ne tient pas compte de certains éléments qui peuvent participer à la formation d'un jugement plus complet et donc plus « fiable ». C'est pourquoi, dans cette partie finale, on considère que la lecture et l'interprétation des jugements exprimés doit être complétée en tenant compte :

- Des différents niveaux territoriaux impliqués dans le processus de comparaison internationale des résultats obtenus (aspect directement lié à la comparabilité réelle des données récoltées) ;
- De la présence et de la qualité des autres services publics qui ont été recensés dans la partie initiale de cette étude et qui contribuent à l'efficacité et à l'efficacité globale du système de services local ;
- Des évaluations exprimées durant le Focus Group au siège de la Communauté de montagne Valchiavenna (durant lequel on a comparé les jugements mis en évidence dans cette enquête).

5.1 Les différents niveaux territoriaux impliqués et le processus de comparaison internationale des résultats obtenus

Le problème de la comparabilité des études effectuées par les différents partenaires a conduit le groupe d'étude à identifier trois niveaux d'analyse : un premier niveau défini « intra » (=comparabilité au sein de la zone étudiée) ; un deuxième niveau dénommé « inter » (=comparabilité par rapport à la province, à la région ou à la nation) et enfin un troisième niveau appelé « trans » (=comparabilité avec les autres pays participant au projet).

Ci-dessous on fournit certaines indications sur chacun des niveaux et sur l'influence qu'ils peuvent exercer dans l'élaboration des valeurs finales attribuées à chaque macro-indicateur et pour chacun des trois systèmes de services examinés.

5.1.1 Niveau "intra"

Pour ce qui concerne le niveau « intra », c'est-à-dire le niveau qui permet de confronter la qualité des services offerts dans les différentes communes situées au sein de la Communauté de montagne de la Valchiavenna, on a situé sur un tableau, comme donnée de synthèse, le nombre de services existants dans chacune des 13 communes et le pourcentage de population présent dans chaque commune par rapport à la population de toute la communauté, de manière à comprendre la distribution territoriale des services et leur concentration, ou leur manque, par rapport au nombre d'habitants.

Comparaison entre fra dotation des services et population communale

Municipalité	Nombre d'habitants	% sur population totale	Services infrastructurelles	Servizi socio-sanitaires	Services culturels et récréatifs	TOTAL
Chiavenna	7.270	30,0%	6	15	9	30
Samolaco	2.843	11,7%	5	4	3	12
Prata Camportaccio	2.733	11,3%	5	2	4	11
Piuro	1.909	7,9%	4	3	4	11
Gordona	1.746	7,2%	2	4	3	9
Novate Mezzola	1.681	6,9%	4	4	4	12
Mese	1.649	6,8%	3	4	3	10
Villa di Chiavenna	1.114	4,6%	4	4	3	11
Verceia	1.110	4,6%	4	3	2	9
Campodolcino	1.074	4,4%	3	4	4	11
Madesimo	586	2,4%	3	5	5	13
San Giacomo Filippo	462	1,9%	4	0	1	5
Menarola	44	0,2%	1	1	0	2

Le tableau a été réalisé à partir du total des services recensés sur le territoire dans le cadre des trois systèmes examinés, mais on n'a pas inséré les services présents dans la totalité des communes et de manière plutôt uniforme (ex : routes, téléphonie fixe, assistance à domicile...). Les communes sont classées en ordre décroissant par nombre d'habitants.

Dans le tableau précédent, les communes sont classées par nombre décroissant d'habitants. Comme l'on a pu le constater, le centre principal, Chiavenna, offre de loin le plus grand nombre de services.

Le nombre de services fournis par les communes restantes est généralement proportionnel au nombre d'habitants. On remarque toutefois qu'il existe deux importantes exceptions :

- Madesimo est la deuxième commune pour le nombre de services, mais représente seulement 2,4% de la population ;
- Campodolcino, qui compte seulement 4,4% de la population totale, présente le même nombre de services que la commune de Prata Camportaccio qui accueille 11,3% des résidents en Valchiavenna.

Comme l'a anticipé l'analyse d'introduction de la zone étudiée, les communes de Madesimo et Campodolcino représentent les deux plus importantes communes touristiques, en plus de Chiavenna. On peut observer donc que le tourisme a un effet bénéfique sur la présence de services, surtout pour ce qui concerne les services culturels et récréatifs, pour lesquels Campodolcino et Madesimo sont décidément au-dessus de la moyenne. En revanche, pour ce qui est des systèmes infrastructurels, les deux communes touristiques restent au-dessous de la moyenne.

Si l'on observe la dotation et la répartition communale des services par rapport au nombre total des services de chaque compartiment examiné, on peut constater que Gordona, pour les services infrastructurels, Prata Camportaccio et Piuro, pour les services socio-sanitaires, Samolaco et Verceia, pour les services récréatifs et culturels, sont légèrement sous-équipés par rapport au poids qu'ils ont au sein de la communauté de montagne en termes de population (voir les valeurs en gras dans le tableau ci-après). Évidemment, il s'agit seulement d'un jugement général car il faudrait contrôler quels services sont présents et quels services sont absents pour pouvoir juger l'équipement effectif des services (l'absence ou la présence de

certains services « cruciaux » devrait avoir un poids décidément différent dans l'évaluation).

Tableau sur la ripartition communale de la dotation des services pour chaque système examiné

<i>Municipalité</i>	<i>Nombre d'habitants</i>	<i>% sur population totale</i>	<i>% Services infrastructurels sur le total des services infrastructurels</i>	<i>% Services Socio-sanitaire sur le total des services socio-sanitaire</i>	<i>% Services culturels et récréatifs sur le total des services culturels et récréatifs</i>
Chiavenna	7.270	30,0%	13%	28%	20%
Samolaco	2.843	11,7%	10%	8%	7%
Prata Camportaccio	2.733	11,3%	10%	4%	9%
Piuro	1.909	7,9%	8%	6%	9%
Gordona	1.746	7,2%	4%	8%	7%
Novate Mezzola	1.681	6,9%	8%	8%	9%
Mese	1.649	6,8%	6%	8%	7%
Villa di Chiavenna	1.114	4,6%	8%	8%	7%
Verceia	1.110	4,6%	8%	6%	4%
Campodolcino	1.074	4,4%	6%	8%	9%
Madesimo	586	2,4%	6%	9%	11%
San Giacomo Filippo	462	1,9%	8%	0%	2%
Menarola	44	0,2%	2%	2%	0%

Il faut enfin rappeler que ce qui a été souligné dans l'analyse « intra », n'a pas été complètement négligé dans l'élaboration des macro-indicateurs, car une partie de ces informations est déjà contenue dans les données récoltées pour l'élaboration du macro-indicateur « Proximité et accessibilité ».

5.1.2 Niveau "inter"

La comparaison avec les conditions provinciales, régionales et nationales a été en partie effectuée à travers l'analyse qui a conduit au choix des paramètres pour l'évaluation des indicateurs. En effet, l'échelle de référence pour l'évaluation « élevé, moyen, faible » se base, dans plusieurs cas précisément sur la comparaison avec les valeurs moyennes observées dans la province de Sondrio, dans la région Lombardie et en Italie.

Dans le choix et l'interprétation de ces paramètres, on a essayé de tenir compte des particularités de la Valchiavenna en tant que zone de montagne et de la situation particulière de sa région d'appartenance. Une comparaison non pondérée avec les valeurs moyennes régionales risquerait en effet de pénaliser excessivement la Valchiavenna puisque la Lombardie est l'une des régions italiennes les plus riches et, par conséquent, l'une des plus équipées en termes de services.

Dans le choix des paramètres de référence, on a donc essayé d'outrepasser ces difficultés en privilégiant, si possible, la confrontation entre la donnée relevée pour la Valchiavenna et la donnée moyenne relevée dans la province de Sondrio (seule province lombarde totalement de montagne) ou la donnée moyenne estimée au niveau national (où l'on observe une moyenne où les valeurs élevées de certaines zones sont facilement corrigées par la présence simultanée de nombreuses valeurs faibles relevées dans tout le territoire national).

En définitive, on a choisi d'utiliser la donnée régionale moyenne seulement là où il n'y avait pas d'alternatives et, dans ce cas, l'intervalle de référence pour juger la valeur de la Valchiavenna « faible, moyen, élevé » a été revu en essayant de mitiger « l'effet Lombardie ».

5.1.3 Niveau "trans"

Comme on l'a déjà souligné, la confrontation entre nations différentes et secteurs d'étude hétérogènes sous différents points de vue exige inévitablement un indicateur de comparabilité très simple et essentiellement de type qualitatif. Dans ce cas aussi, on a choisi d'adopter l'habituel schéma d'évaluation à trois niveaux : élevé, moyen, faible.

En outre, puisque les services étudiés par les différents partenaires ne sont pas nécessairement les mêmes, l'évaluation comparative conclusive pourra être effectuée seulement pour trois principaux systèmes de services et par rapport à six macro indicateurs définis, car ce sont les seuls points communs partagés par tous les partenaires.

Cette section de la recherche peut être effectuée seulement après que chaque étude sur chaque zone de test sélectionnée a été complétée et sélectionnée¹.

5.2 Observations sur les autres services recensés

L'évaluation des trois sous-systèmes de services étudiés pour chacun des six macro-indicateurs ne peut pas se baser seulement sur les évaluations précédemment évoquées puisque celles-ci se réfèrent exclusivement à l'analyse des treize services qui ont été approfondis. Le recensement initial des services présents sur le territoire, auquel se réfère le tableau au deuxième chapitre (cf. 2.2), a identifié environ soixante services.

Il est évident que les observations concernant les nombreux services qui n'ont pas été l'objet d'un approfondissement à travers les interviews ne peuvent pas être totalement ignorées. L'apport des données disponibles sur ces services peut en effet contribuer à confirmer ou à modifier partiellement les évaluations effectuées jusqu'ici (cf. 5.4).

5.3 Le Focus Group

Le fait que l'analyse effectuée présente des limites liées à la fiabilité des indicateurs relevés (cf. 4.3), à la différence des niveaux d'analyse (intra, inter et trans), et enfin au choix d'approfondir seulement certains services et non tout le système de services existants dans la zone, a conduit à organiser un Focus Group qui aide à « valider » les résultats obtenus.

Il faut par ailleurs souligner que les données relevées par chaque interview peuvent être influencées par la prédisposition particulière de l'interlocuteur qui peut être, de par sa nature, enclin à mettre plus en évidence les aspects positifs que les aspects négatifs du service qu'il gère ou dans lequel il travaille, à cause du rôle effectif qu'il revêt dans le service même, des années d'expérience et de son niveau de collaboration (par exemple, le temps que le responsable du service a consacré à l'interview).

En fonction de toutes ces observations, on a décidé de réunir dans un Focus Group, certains représentants de la Communauté de montagne appartenant aux différents secteurs concernés par l'étude. L'objectif officiel de cette rencontre a

¹ Cette phase sera terminée fin septembre 2005.

été de comparer les premiers résultats mis en évidence par l'élaboration des données récoltées durant les interviews des acteurs locaux.

Le Focus Group a été volontairement formé d'un nombre réduit de participants qui puissent représenter les différents systèmes de services étudiés, puisque dans un petit groupe on peut communiquer plus facilement et comparer les données plus librement.

La réunion a permis d'avoir une véritable discussion sur la comparaison : tout d'abord on a illustré brièvement le projet Euromountains.net et ses objectifs, ensuite on a expliqué la méthodologie qui avait conduit à l'élaboration du tableau avec les évaluations finales « élevé, moyen, faible » pour chacun des treize services objet d'approfondissement (cf. tableau final du paragraphe 4.3) et, enfin on a discuté et analysé les résultats mis en évidence. Les interventions ont été nombreuses et surtout bien argumentées, ce qui a permis de comprendre quand il fallait corriger les évaluations et quand on pouvait les confirmer. Les données étaient donc plus fiables par rapport aux données initiales.

Grâce au Focus Group, on a donc été en mesure de corriger, compléter et mieux interpréter les jugements exprimés, en élaborant ainsi de nouveaux résultats, souvent correspondants à ceux déjà obtenus, mais surtout plus « fiables ».

5.4 Résultats finaux

La discussion au sein du Focus Group a donc permis de passer des évaluations basées seulement sur l'application de la méthodologie illustrée précédemment à une évaluation plus complète et raisonnée.

Les services dont les valeurs d'évaluation pour un macro-indicateur (voir les premiers résultats) ont subi des variations après le Focus Group sont au nombre de quatre :

- le service de transport ferroviaire, présentait une valeur « élevée » pour le macro-indicateur « Intégration/interaction », mais l'analyse effectuée par les acteurs locaux a mis en évidence de considérables difficultés en ce qui concerne la correspondance des horaires entre les différents moyens de transport. Cet aspect n'avait pas été pris en compte dans les indicateurs, alors que les résidents le considèrent comme très négatif. Pour cette raison, l'évaluation du niveau d'intégration a été corrigée et est devenue « faible ». On peut remarquer que l'indice de fiabilité de cette évaluation avait été considéré comme « faible », c'est-à-dire que le jugement exprimé n'était pas « certain ». Le Focus Group a donc permis d'obtenir une meilleure qualité de jugement;
- le service de télésecours présentait une valeur « faible » pour le macro-indicateur « Innovation ». Cette évaluation a d'emblée étonné les participants au Focus Group, car la Valchiavenna a été l'une des premières communes de montagne à adopter ce système. En réalité, dans l'interview, on avait demandé s'il y avait eu des innovations dans le service durant les cinq dernières années, sans tenir compte que dans le cas de services d'avant-garde les vraies innovations peuvent déjà être effectuées avant cette période. Après une brève analyse, on a choisi de modifier le jugement en « moyen ». On peut remarquer que dans ce cas aussi l'indice de fiabilité avait été classé comme « faible », vu qu'il n'y avait eu qu'une seule réponse disponible;
- le service pour handicapés « Laboratoire Activités de Production » dont le niveau de « Proximité et accessibilité » avait été considéré comme « élevé », grâce au fait qu'il est gratuit et qu'il n'y a pas de personnes sur liste d'attente. En réalité, le service n'est pas facilement accessible parce que, pour le type

d'activité effectué, il oblige à effectuer des discriminations des handicaps. L'activité productive exercée est en effet plutôt complexe, par conséquent, elle est adaptée seulement à des handicapés dotés d'une certaine autonomie. L'évaluation de ce macro-indicateur a donc été transformée en accessibilité « moyenne ».

Dans ce cas, l'indice de fiabilité de l'évaluation avait été considéré comme « moyen » ;

- le service centre sportif territorial auquel avait été attribué une évaluation « élevée » en termes de « Proximité et accessibilité ». Cette évaluation avait été attribuée grâce surtout à l'existence de tarifs différenciés suivant les catégories d'usagers et les horaires d'ouverture. En réalité, on a négligé le fait que le Centre est présent seulement à Chiavenna et, par conséquent il ne peut pas être accessible par tous les résidents. Pour cette raison, l'évaluation a été modifiée en "moyenne".

Dans ce cas, l'indice de fiabilité de l'évaluation avait été considéré comme « moyen ».

Dans le tableau suivant figurent pour chaque système de service les évaluations modifiées ou confirmées à partir de ce qui a été mis en évidence par le Focus Group. On a choisi de ne pas mettre dans ce tableau les indices de fiabilité puisque l'on considère que l'analyse avec les acteurs locaux a attribué à toutes les évaluations un bon niveau de fiabilité.

Les évaluations modifiées sont écrites en *italique*.

Evaluation des services après le Focus Group

	Territorialité	Intégration/ Interaction	Efficiences/ coût	Proximité/ Accessibilité	Continuité dans le temps	Innovation
Système des services infrastructuraux						
Transport ferroviaire	FAIBLE	<i>FAIBLE</i>	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ND (nd)
Transports publics locaux	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN
Connectivité wireless	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ
GPS	MOYEN	MOYEN (b)	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ
Système des services socio-sanitaires-						
Hôpital	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ND (nd)
Secours Alpin	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Télésecours	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	<i>MOYEN</i>
SFA	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN
LAP	ÉLEVÉ	MOYEN	FAIBLE	<i>MOYEN</i>	FAIBLE	MOYEN
Crèche	ÉLEVÉ	FAIBLE	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Système des services culturels et récréatifs						
Système bibliothécaire	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN
Consortium touristique	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
Centre sportif	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	<i>MOYEN</i>	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ

En reprenant toutes les observations faites jusqu'ici, on arrive à tracer un cadre d'évaluation plutôt complet qui conduit à élaborer les tableaux de synthèse finale où figurent les trois systèmes de services étudiés et les jugements exprimés pour les six macro-indicateurs identifiés (18 résultats), en ligne avec l'objectif de cette étude.

Dans le tableau suivant, on peut observer l'évaluation que l'on obtiendrait en attribuant dans chaque cellule du tableau précédent un score de 1 pour l'évaluation « faible », de 3 pour l'évaluation « moyen » et de 5 pour l'évaluation « élevé ». Ces scores doivent ensuite être sommés en fonction de chaque système et divisés par le nombre de services analysés dans chaque système, obtenant ainsi une valeur moyenne qui, si elle est comparée à l'échelle de valeurs susmentionnée, est en mesure de porter un jugement « élevé, moyen, faible » pour chacun des six macro-indicateurs déclinés dans les trois systèmes de services.

Evaluation des trois systèmes par la moyenne des scores de chaque service

	Territorialité	Intégration/ Interation	Efficience/ coût	Proximité/ Accessibilité	Continuité dans le temps	Innovation
<i>Système des services infrastructuels</i>	MOYEN	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ
<i>Système des services socio-sanitaires-</i>	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN
<i>Système des services culturels et récréatifs</i>	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ

Mais si on évaluait exclusivement de cette manière les services appartenant aux différents systèmes, cette évaluation serait encore une fois basée seulement sur les services objet des interviews, corrigés par ce qui a été mis en évidence dans le Focus Group.

L'évaluation doit au contraire être complétée par les informations concernant les niveaux « intra » et « inter » et par celles inhérentes aux services recensés, mais non objet d'examen approfondi.

En particulier, en ajoutant ce degré supplémentaire d'analyse, on obtient cinq importantes variations :

- le niveau de « Territorialité » des systèmes infrastructuels passe de « moyen » à « faible » puisque parmi les autres services recensés, très peu d'entre eux sont gérés au niveau local. Les routes nationales, la téléphonie fixe, le service de haut débit et la couverture GSM dépendent en effet des système ou de gérants au niveau national.
- Le macro-indicateur de « Efficacité/coûts » des systèmes infrastructuels passe de « moyen » à « faible » surtout du point de vue de l'efficacité puisque les coûts, liés, pour la plupart des cas, à des tarifs au niveau national, ne présentent pas de différences significatives. La qualité du service est toutefois considérée comme faible par la population surtout en ce qui concerne les infrastructures de transport et les inconvénients et les problèmes qui se sont produits dans les lignes téléphoniques fixes et mobiles.
- Toujours dans le système des services infrastructuels le niveau devient « faible » aussi pour le macro-indicateur « Proximité et accessibilité » car bon nombre des services de transport et de télécommunications ne sont pas présents sur tout le territoire (service taxi, haut débit, couverture GSM).

- Le macro-indicateur « Innovation » est « élevé » pour les services infrastructurels puisque la moitié des services analysés à travers les indicateurs sont des services particulièrement innovants (wireless et GPS) mais si l'on analyse tout le secteur, il vaut mieux attribuer le niveau « moyen ».
- Le macro-indicateur « Continuité dans le temps » des systèmes socio-culturels et récréatifs passe d'un niveau « élevé » à un niveau « moyen » puisqu'une bonne partie de ces services ont une ouverture saisonnière liée au flux des touristes (musées, remontées mécaniques, le bureau de Madesimo du consortium touristique, etc.).

Le tableau qui suit montre ce que l'on obtient si l'on insère ces nouvelles variations (les évaluations qui ont subi des modifications sont écrites en *italique*).

Evaluation finale

	Territorialité	Intégration/ Interaction	Efficience/ coût	Proximité/ Accessibilité	Continuité dans le temps	Innovation
<i>Système des services infrastructurels</i>	<i>FAIBLE</i>	MOYEN	<i>FAIBLE</i>	<i>FAIBLE</i>	ÉLEVÉ	MOYEN
<i>Système des services socio-sanitaires-</i>	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ	MOYEN
<i>Système des services culturels et récréatifs</i>	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	ÉLEVÉ	MOYEN	MOYEN	ÉLEVÉ

Ce sont donc les résultats finaux de l'enquête effectuée.

On peut observer que les évaluations dont on parle ne concernent pas génériquement le service dans son ensemble ou sa qualité considérée dans sa globalité (efficience, efficacité, satisfaction de l'utilisateur...), mais se réfèrent aux six macro-indicateurs qui ont été approuvés par le groupe de travail du projet Euromountains.net.

Afin d'expliquer clairement les motifs qui ont conduit à l'élaboration des jugements finaux et le contenu de ces jugements (à quoi ils se rapportent et de quelle manière il est évalué), on pourra trouver en pièce jointe un tableau de synthèse de toutes les motivations de chaque jugement exprimé :

Tableau final avec des motivations breves sur l'évaluation

<u>Macro-indicateurs</u>	<u>Evaluation</u>	<u>Motivation</u>
Système des services infrastructurels		
Territorialité	BAS	La plupart des services infrastructurels, surtout ceux qui sont liés aux TIC n'ont pas de niveaux de responsabilité et de gestion locaux. De plus on ne remarque pas une attention particulière à l'adaptation aux conditions locales.
Intégration / Interaction	MOYEN	L'intégration est moyenne parce que les services infrastructurels souvent appartient à un réseau territorial plus grand, mais l'interaction avec les autres services apparaît faible.

Efficacité / Coût	FAIBLE	L'évaluation donnée est liée surtout au niveau d'efficacité/capacité et du conséquent niveau de satisfaction perçu par la population que résulte être assez bas, surtout pour les transports publiques et les fonctionnement des lignes téléphoniques.
Proximité / accessibilité	FAIBLE	L'accessibilité résulte être basse surtout pour ce qui concerne les services de l'accès haut débit (ADSL) et la couverture GSM qui est assez faible. De plus quelques communes ne sont pas rejointes par des services de transport.
Continuité / durabilité dans le temps	ÉLEVÉ	Le service offert dans le système des services infrastructuraux a en général une bonne continuité dans le temps.
Innovation	MOYEN	L'innovation est moyenne parce que, sauf quelques projets spécifiques de haute technologie, on ne relève pas des importantes interventions de modernisation infrastructurelle.
Système des services pour la santé et l'assistance sociale		
Territorialité	ÉLEVÉ	Les services de ce système impliquent presque toujours la totalité des communes et, surtout dans le cercle des services pour l'assistance sociale, la responsabilité et la gestion sont à niveau local.
Intégration / Interaction	MOYEN	L'interaction avec des autres services est assez haute, tandis que, surtout dans le cercle des services pour l'assistance sociale, l'appartenance aux systèmes territoriaux plus vastes n'est pas fréquent.
Efficacité / Coût	MOYEN	La valeur moyenne est liée à une considérable variabilité parmi les différents services sur ce macro-indicateur.
Proximité / accessibilité	MOYEN	L'accessibilité est haute parce que la plupart des services sont gratuits et les horaires d'ouverture sont vastes, mais la proximité dans quelques cas n'est pas élevée parce que le service se trouve seulement à Chiavenna.
Continuité / durabilité dans le temps	ÉLEVÉ	Le service offert a en général une bonne continuité dans le temps, malgré la présence de quelques services expérimentaux.
Innovation	MOYEN	La CM Valchiavenna a expérimenté beaucoup d'innovation, surtout pour l'assistance sociale, mais la plupart ont été il y a plus de 5 ans. La valeur moyenne dépend aussi du rôle pionnier de la CM.
Système des services pour la culture et les loisirs		
Territorialité	ÉLEVÉ	La participation des sujets locaux est très élevée, même au niveau d'associations de volontariat.
Intégration / Interaction	ÉLEVÉ	Presque tous les services pour la culture et la récréation appartiennent à un système, au moins sur-communale. De plus souvent ils présentent des relations avec autres services, même appartenants au système 2.
Efficacité / Coût	ÉLEVÉ	Les services de ce système, même s'ils présentent pour leur nature des déficit de gestion, sont en général organisés en manière efficace. Dans quelques cas, comme le système bibliothécaire et le centre sportif, ne servent pas seulement le CM, mais ils servent aussi des résidents en territoires voisins.

Proximité / accessibilité	MOYEN	L'accessibilité est bonne, mais la proximité dans quelques cas (centre sportif, cinéma) n'est pas haute parce que le service se trouve seulement à Chiavenna. Pour les loisirs on trouve une bonne concentration des services même à Madesimo.
Continuité / durabilité dans le temps	MOYEN	Plusieurs services de ce système liés au tourisme et par conséquent ils sont saisonniers ou de toute façon ils modifient ses horaires d'ouverture dans le cours de l'an.
Innovation	ÉLEVÉ	Dans le domaine de ce système il y a une certaine attention à l'innovation, surtout à l'emploi des technologies informatiques (bibliothèque, archives, sites internet du consortium touristique). De plus, le Centre Sportif a récemment mis en acte des innovations soit gestionnaires que structurel.

5.5 Brève conclusion

En conclusion, on peut affirmer que la Communauté de montagne de la Valchiavenna, pour ce qui concerne les systèmes de services qui ont été analysés, a des faiblesses du point de vue des infrastructures : ceci est aussi mis en évidence par une insatisfaction diffuse parmi les résidents, en particulier en ce qui concerne les services ferroviaires et la connexion à haut débit.

Dans le cadre du deuxième système examiné, il faut peut-être distinguer les deux sous-groupes : les services sanitaires, en particulier l'hôpital, sont touchés par les problèmes typiques de la santé en montagne et les problèmes généraux des petits hôpitaux. En revanche, au niveau du social et de l'assistance, la Communauté de montagne de la Valchiavenna est très attentive et à l'avant-garde. La gestion associée des services existe depuis 1976 et de nombreux services ont été concernés par des projets de réaménagement et de modernisation.

Le troisième système met en évidence la Valchiavenna active et innovante. Dans certains cas (bibliothèque, centre sportif) elle attire aussi les habitants des territoires limitrophes comme la Val Bregaglia (CH), la Basse Valtelline, le Haut Lario.

Pour ce qui concerne l'offre récréative et culturelle, on peut remarquer qu'il n'y a pas de théâtre ni d'auditorium pour les concerts musicaux et il n'existe qu'un cinéma. Toutefois, les occasions d'événements récréatifs ne manquent pas grâce à la présence de touristes caractérisant la Valchiavenna, et en particulier Madesimo, Campodolcino et Chiavenna. Cependant, le lien qui existe entre vitalité culturelle et récréative et le tourisme font que celle-ci est saisonnière. Enfin, dans la fourniture de services, il faut souligner le rôle dominant de Chiavenna où les services ont leur unique bureau, ce qui risque de pénaliser la réelle accessibilité du service offert.

Bibliographie

A.A.V.V., "Lombardia 2005", Irer Milano 2005.

A.A.V.V., "Opuscolo Risorse: Le nostre risorse in Lombardia", Bruvol, Milano 2005.

A.A.V.V., "Valchiavenna. Piano di sviluppo economico-sociale", Comunità Montana della Valchiavenna, Sondrio 1999.

Elefanti M., "La liberalizzazione dei servizi pubblici locali – Regole e condizioni per l'economicità delle aziende" Egea, Milano 2003.

Gallinaro N. (a cura di), "Boschi di Lombardia. Un patrimonio da vivere", Cierre edizioni, Milano 2004.

Pileri P. (a cura di), "La Valtellina orientale, occidentale e la Valchiavenna", Tipolitografia Ignizio, Sondrio 2000.

Quadrio Curzio A. (a cura di), "Valtellina. Profili di sviluppo – Una provincia tra identità e innovazione 2000-2010" Credito Valtellinese, Sondrio 2004.

Quadrio Curzio A. (a cura di), "Valtellina. Profili di sviluppo 1998 – Una provincia tra localismo e globalismo 1998" Credito Valtellinese, Sondrio 1998.

Quadrio Curzio A. (a cura di), "Valtellina. Profili di sviluppo" Credito Valtellinese, Sondrio 1993.

Sites Internet

www.aovv.it/chiaavenna.htm

www.asl.sondrio.it

www.cmvalchiavenna.org

www.cnel.it/cnelstats

www.cnsas.it

www.gsm.world.com

www.intred.it/frame_copertura_xdsl.php

www.istat.it

www.lom.camcom.it

www.provincia.so.it

www.regione.lombardia.it

www.skiareavalchiavenna.it

www.soccorso.sondrio.org

www.trenitalia.it

www.valchiavenna.com

www.vaol.it