



Pour des services
accessibles en Alsace

Avis du 30 novembre 2009

CÉSA

Conseil Économique et Social  **Alsace**

1, place du Wacken • B.P. 91006 - 67070 Strasbourg cedex
Tél. : 03 88 15 68 00 • Fax : 03 88 15 68 09
E-mail : cesa@region-alsace.eu • Site internet : www.region-alsace.eu

Avis

••••••••

**Pour des services
accessibles en Alsace**

Avis du 30 novembre 2009

Vu la Loi n°82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des Communes, des Départements et des Régions,

Vu les articles L. 4111-1 et suivants du code général des collectivités territoriales, relatifs à l'organisation de la Région,

Vu les articles L. 4241-1 et L. 4241-2 du code général des collectivités territoriales, relatifs aux compétences du Conseil économique et social régional,

Vu le projet d'avis transmis par la commission « Planification et aménagement du territoire » du CÉSA du 10 novembre 2009,

Vu la décision du bureau du CÉSA en date du 30 novembre 2009,

André HENCK, rapporteur, entendu en séance plénière,

Le Conseil économique et social d'Alsace a voté le présent avis par :

63 pour
0 contre
5 abstentions

Introduction.....	5
I. Les services face à l’adaptation aux changements.....	6
I.1 - Dynamiques démographiques et transformations sociétales.....	6
I.1.a – Croissance démographique en Alsace.....	6
I.1.b – Répartition de la population sur le territoire.....	7
I.1.c – Vieillesse de la population et modification des modes de vie.....	8
I.1.d – Quelques prévisions démographiques	8
I.2 – Un contexte législatif et réglementaire particulièrement évolutif	9
II. Les grands enjeux de l’accessibilité aux services	10
II.1.a – L’accueil physique de proximité : le Bureau d’Accueil Personnalisé.....	11
II.1.b – La transparence dans les relations avec les usagers.....	11
II.1.c – L’avenir de la présence postale.....	11
II.1.d – Les transports.....	12
II.2.a – Les services à la personne	13
II.2.b – Le commerce et l’artisanat de proximité	14
II.2.c – La santé.....	16
II.2.d – La petite enfance	19
II.2.e – Les personnes âgées, le vieillissement de la population et la dépendance.....	20
II.2.f – Les technologies de l’information et de la communication.....	21
Conclusion	23
Remerciements	24

Introduction

Si la problématique de l'accessibilité aux services en Alsace est porteuse de nombreux enjeux d'avenir, elle soulève également de multiples incertitudes, tant pour les populations que pour le développement de l'espace régional et de l'ensemble de ses composantes.

Les services ont un impact profond sur l'aménagement des territoires. Le maintien et l'extension de l'offre de services sont un facteur clef de leur développement et de leur attractivité. Il est vital que la problématique de l'accessibilité aux services soit prise en compte dans l'ensemble des espaces du territoire régional, qu'ils soient urbains, périurbains ou ruraux.

Ainsi, les services jouent un rôle stimulant pour les territoires. Leur présence permet de maintenir durablement les habitants et d'attirer de nouvelles populations en leur garantissant une bonne qualité de vie. En outre, ils participent au dynamisme des économies locales, en créant des emplois mais également en favorisant l'implantation de nouvelles activités. Au moment de leur implantation, les entreprises s'intéressent aux territoires offrant des services pour elles-mêmes ainsi que pour leurs salariés. Les synergies possibles aux différents niveaux doivent permettre de créer et d'entretenir le développement des territoires.

La réflexion sur l'accessibilité aux services dépasse le strict cadre des services publics pour s'inscrire dans une dimension plus large, celle des services au public. Cette notion englobe une multitude de services, qu'ils soient publics ou privés, indispensables au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des populations et des territoires. La frontière entre les différentes formes de gestion peut être fluctuante dans le temps. Dans cet ensemble, le service public est un facteur déterminant. Il l'est d'autant plus en tant que garant de la solidarité et de l'équité dans l'ensemble de ces domaines essentiels pour les populations.

En effet, les services reflètent les habitudes de vie, les attentes et les préoccupations des populations. Leur accessibilité au quotidien en fait un sujet particulièrement sensible.

Les besoins en services des populations résultent de la combinaison de plusieurs éléments, dont l'âge, la situation économique, sociale et familiale, le lieu de résidence, la localisation de l'emploi, l'organisation des temps. Il est évident que des évolutions telles que l'allongement de l'espérance de vie, la modification des modes de vie (augmentation du taux d'activité salariée des femmes, travail à temps partiel, modification des structures familiales...), le développement de la pauvreté et de la précarité, la poursuite de la périurbanisation ou encore les nécessités du développement durable sont autant d'éléments qui influent sur la demande et la satisfaction des besoins des populations. L'adaptabilité de l'offre aux évolutions des besoins des populations est une problématique centrale face à des demandes de plus en plus variées et hétérogènes.

Le CESA rappelle que les collectivités, en raison de leur proximité avec les populations et les territoires, sont en première ligne pour répondre aux besoins et aux attentes en matière de services. Dans ce domaine, se pose fortement la question de la mise en œuvre et de l'harmonisation des politiques publiques à une échelle pertinente. Si les collectivités ont un rôle de définition stratégique, elles sont également acteurs par le développement de nouveaux services et par la mise à disposition de moyens : locaux d'installation, bornes et réseaux d'accès Internet, transport à la demande, politiques de stationnement favorisant le commerce de centre ville...

Les services occasionnent des coûts pour les collectivités. Au regard des conséquences sur les populations, le CESA estime que la prise en compte des seuls coûts ne saurait cependant présider aux décisions de création et de développement des services.

Nombreuses sont les collectivités qui se saisissent de plus en plus de domaines ne relevant pas, a priori, de leurs champs de compétences fixés par la loi. La capacité d'intervention des collectivités dépend fortement de leur taille, de leurs ressources, ainsi que du dynamisme de leurs élus. Cependant, le volontarisme des élus et surtout les moyens financiers des collectivités sont loin d'être illimités.

Face à cette situation, le CESA insiste sur la responsabilité de l'Etat dans l'élaboration et le contrôle de la conduite des politiques publiques relatives aux services à la population. Lorsqu'il opère un transfert de compétences vers les collectivités, l'Etat doit garantir que cela ne se fera pas au détriment de la qualité des services rendus aux populations, de la solidarité ou de l'équité.

Dans le cadre de sa réflexion sur la problématique de l'accessibilité aux services, le CESA souhaite insister sur trois éléments, à savoir :

- « Qui fait quoi » en matière de services. Qui est responsable devant la population et pour quel type de services, particulièrement dans le cadre de compétences non-obligatoires?
- la solvabilité de la demande et le financement du coût des services.
- la qualité des services rendus.

I. Les services face à l'adaptation aux changements

La réflexion sur l'accessibilité intervient dans un contexte particulièrement incertain et évolutif, résultant de la conjonction de plusieurs facteurs, essentiellement démographiques et institutionnels. Cette démarche s'inscrit donc principalement dans une volonté d'adaptation aux changements, présents et à venir, qui vont affecter l'ensemble de notre société. Ainsi, la réflexion du CESA interroge autant l'avenir du territoire régional que la capacité de répondre à ces enjeux.

I. 1 – Dynamiques démographiques et transformations sociétales

La démographie et les services entretiennent des liens particulièrement étroits. Les évolutions démographiques, la modification de la pyramide des âges ou encore les modifications des modes de vie sont autant d'éléments qui influent sur l'évolution des besoins en services de la population. Inversement, la qualité et la variété de l'offre de services à la population ont une incidence sur les flux et les migrations des populations.

I. 1. a - Croissance démographique en Alsace

Avec un peu plus de 1,81 millions d'habitants, la population alsacienne représente, en 2006, 3% de la population nationale¹.

- Une population en constante augmentation

Contrairement aux régions voisines du Nord Est de la France, dans lesquelles la population a tendance à stagner, la population alsacienne est en constante augmentation depuis 1999. Au dernier recensement, elle a augmenté de près de 82000 personnes, soit une progression globale de 4,7%². L'augmentation de la population est plus importante dans le Bas-Rhin (+ 0,72% par an entre 1999 et 2006) que dans le Haut-Rhin (+0,56% par an sur la même période). La Région Alsace figure au 11^{ème} rang en matière de dynamisme démographique³.

- Une vigueur démographique principalement portée sur l'excédent naturel

Il est nécessaire de relever que la progression démographique alsacienne tient pour les 2/3 à l'excédent naturel, à savoir la différence entre le nombre de naissances et de décès. Celui-ci

¹ INSEE Chiffres pour l'Alsace n°4 – juillet 2009 et Chiffres pour l'Alsace - n°47-48 - février 2009

² Ibid.

³ INSEE, Chiffres pour l'Alsace - revue n°47-48 - janvier 2009

demeure l'élément moteur de la croissance démographique⁴ en Alsace. La Région a ainsi gagné près de 60000 habitants entre 1999 et 2005.

En termes d'attractivité du territoire alsacien et de flux migratoires, la situation s'avère plus nuancée. Actuellement, l'Alsace demeure une région globalement attractive pour de nouvelles populations, les personnes qui viennent s'installer en Alsace étant plus nombreuses que celles qui quittent la Région. Cependant, le solde migratoire ne demeure positif que grâce aux flux venus de l'étranger. Ces flux permettent de compenser un solde des migrations intérieures, entre l'Alsace et le reste du territoire national, devenu récemment négatif⁵.

Dans le cadre de ses relations avec le reste du territoire national, l'Alsace enregistre un déficit de l'ordre de 2300 personnes par an entre 2000 et 2005. Cette évolution s'explique notamment par une augmentation sensible du nombre de départs vers d'autres Régions françaises.

Ce phénomène récent pose la question de la perte éventuelle d'attractivité du territoire alsacien vis-à-vis des populations des autres Régions.

I. 1. b - Répartition de la population sur le territoire

La densité de population ainsi que sa localisation sur le territoire jouent un rôle important en matière de services et de déplacements.

- Une petite région densément peuplée

Plus petite région française par sa superficie, l'Alsace est aussi une des plus denses et des plus urbanisées de la métropole. Avec plus de 200 habitants au km², sa densité de population est presque deux fois plus importante que la densité moyenne métropolitaine, égale à 113 habitants au km². Mais cette moyenne n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire régional⁶ et cache d'importantes disparités selon les types d'espaces.

- Une population qui se répartit sur l'ensemble du territoire

L'Alsace compte 904 communes. Si les communes de petite taille sont les plus nombreuses, elles ne regroupent qu'une faible partie de la population mais sont en moyenne plus peuplées que celles de la France métropolitaine : 2 000 habitants en moyenne contre 1 700⁷.

En Alsace, le poids démographique des principales aires urbaines est considérable. Près de trois alsaciens sur quatre habitent en milieu urbain. Avec 767101 habitants, les trois grands pôles urbains de la région concentrent plus de 42% de la population alsacienne. Les espaces ruraux regroupent seulement 7% de la population régionale, avec un peu plus de 120000 habitants.

L'augmentation de la population concerne la quasi-totalité des territoires alsaciens⁸. Même si les couronnes périurbaines des grandes agglomérations présentent les plus forts taux de croissance, le phénomène touche également une grande partie des pôles secondaires (Sélestat, Haguenau, Illkirch...) et plus largement l'ensemble du territoire⁹. Cependant, il convient de noter qu'une forme de partition entre l'est et l'ouest du territoire alsacien semble se dessiner. A l'ouest, les territoires moins densément peuplés et plus âgés et à l'est les territoires plus densément peuplés et plus jeunes.

⁴ INSEE, Chiffres pour l'Alsace, « L'année économique et sociale 2008 en Alsace », n°16, juin 2009

⁵ INSEE, Chiffres pour l'Alsace - revue n°45-46 - décembre 2008

⁶ INSEE, Chiffres pour l'Alsace - n°47-48 - février 2009

⁷ Ibid.

⁸ Région Alsace, « Territoires et population de la Région Alsace », in « Statistiques Régionales », juin 2009

⁹ Ibid.

I. 1. c - Vieillesse de la population et modification des modes de vie

La modification de la composition des ménages et le vieillissement de la population sont deux éléments qui influent sur un certain nombre de besoins de services

- Des ménages dont la taille diminue

Les ménages subissent de profondes évolutions, avec notamment une diminution conséquente de leur taille. Cela s'explique par l'augmentation des personnes seules, des familles monoparentales et des ménages sans enfants. Les personnes seules représentent, en 2006, près d'un ménage sur trois¹⁰. Ce chiffre est en progression (28% des ménages en 1999, 30 % en 2006)¹¹. Les couples avec enfants, moins nombreux qu'en 1999, restent toujours les plus représentés¹². Le nombre de familles monoparentales a augmenté de près de 20 % et représente 8 % des ménages en 2006. Dans la moitié des cas, il s'agit d'une famille composée d'une femme avec un enfant¹³. La diminution de la taille des ménages peut également s'expliquer par le vieillissement de la population.

- Un vieillissement de la population moins important qu'au niveau national

Comme au niveau national, la population de la région vieillit. Même s'il reste inférieur d'un an à la moyenne nationale, en sept ans, l'âge moyen des alsaciens a augmenté de plus d'un an, passant de 37 à 38,4 ans¹⁴.

Avec une majorité de personnes entre 30 et 60 ans (42,6% de la population en 2006), le vieillissement de la population est moins marqué qu'au niveau national et la Région reste relativement jeune. Entre 1999 et 2006, la part des populations de moins de 39 ans a globalement diminué. En 2006, les personnes de plus de 60 ans représentent 19,5% de la population alsacienne. La part des personnes de plus de 70 ans a progressé de 1.5% depuis 1999.

I. 1. d - Quelques prévisions démographiques

Les évolutions démographiques, actuelles et futures, influent sur les demandes d'accès aux services. Au vu des tendances actuellement à l'œuvre en Région Alsace, la demande de services va fortement se transformer au cours des prochaines décennies. Si les prévisions actuelles se confirment, la demande en services devrait, non seulement augmenter, mais également se diversifier et poursuivre sa diffusion sur l'ensemble du territoire.

Selon les projections de l'Insee, les grandes tendances démographiques et sociétales devraient s'amplifier. La population alsacienne devrait progressivement dépasser 2 millions d'habitants à l'horizon 2030 ; la part de la population de plus de 60 ans serait de 28 % et les alsaciens auraient en moyenne 42,3 ans¹⁵. D'ici 2030, le nombre de ménages pourrait augmenter au rythme de 1% par an, le nombre de personnes seules augmenterait de près de 80 %. Le nombre de ménages dont la personne de référence a plus de 65 ans progresserait de 75% et celui des ménages de 80 ans ou plus pourrait doubler¹⁶.

Le CESA souhaite attirer l'attention de l'ensemble des acteurs sur ces éléments prospectifs. En effet, il s'agit de tendances lourdes qui auront une influence déterminante sur l'évolution des besoins des populations et la définition des services à mettre en œuvre dans les années à venir.

A terme, ces évolutions posent la question de l'anticipation des besoins en services des populations et de l'adaptation des équipements de services aux transformations à venir.

¹⁰ INSEE, Chiffres pour l'Alsace n° 4 – juillet 2009

¹¹ Ibid.

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ INSEE, Chiffres pour l'Alsace - revue n° 40 - septembre 2007 « De nouveaux scénarios pour l'Alsace »

¹⁶ INSEE, Chiffres pour l'Alsace n°45-46 décembre 2008

I. 2 - Un contexte législatif et réglementaire particulièrement évolutif

Le cadre législatif et réglementaire en matière de services publics et au public est loin d'être stable. Les diverses politiques mises en œuvre auront évidemment des conséquences sur la demande de services mais également sur la capacité des collectivités à y répondre efficacement.

Réforme des collectivités, dite réforme Balladur : dans le domaine qui nous intéresse, l'un des enjeux sera la clarification des compétences. La précision de la notion de chef de file en sera un autre. L'avenir de la clause générale de compétence est actuellement en débat. Les décisions qui seront prises auront des conséquences sur les services publics, mais également sur les services développés par les associations dans le cadre de programmes ou d'actions subventionnés par les collectivités et l'Etat.

Réforme de la Taxe Professionnelle et moyens liés à la fiscalité locale : les inquiétudes des associations d'élus des communes, des intercommunalités, des Départements et des Régions interpellent. Elles posent, avec force, la question des moyens des collectivités territoriales. Inquiétudes d'autant plus légitimes que ces réformes s'inscrivent, d'une part dans des besoins et des demandes accrues de services publics et, d'autre part, dans un désengagement de l'Etat.

Révision Générale des Politiques Publiques : la RGPP organise, au-delà des suppressions d'emplois dans la fonction publique et les secteurs publics, des restructurations de services. Cela se traduit dans de nombreux domaines par la disparition de services de proximité au profit de regroupements. Cela engendre, dans bon nombre de cas, des difficultés d'accès pour les habitants, se traduisant par un accroissement des déplacements et des temps nécessaires.

Lois nées du Grenelle de l'environnement : l'une des lois est parue au journal officiel. D'autres dispositions (dites Grenelle 2) sont encore en discussion au Parlement. De nombreux textes réglementaires devront être pris. Cette législation aura évidemment des conséquences sur la nature de certains services.

Taxe dite taxe carbone : l'un des éléments de cette taxe porte sur le prix des carburants. Le CESA considère qu'il est essentiel de permettre aux usagers d'avoir une alternative au déplacement par véhicule individuel. Cela suppose un développement nouveau des transports publics, tant par le cadencement que par l'offre tout au long de la journée.

Loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie : cette loi a définitivement été adoptée le 14 octobre 2009. Elle amène d'importantes modifications dans le système actuel.

II. Les grands enjeux de l'accessibilité aux services

Le présent avis ne pouvait aborder tous les thèmes liés à la sphère des services publics et des services au public. Le CESA n'a souhaité ni hiérarchiser en distinguant les services dits essentiels des services qui le seraient moins, ni dresser une liste exhaustive des services.

Il en est ainsi de la question des transports et de la mobilité des populations, élément essentiel de l'aménagement des territoires et de l'accessibilité aux services. Le développement des services devrait permettre de rendre un territoire plus autonome et donc moins générateur de déplacements pour la population. Cette question devra être approfondie au regard des préconisations qui seront prises dans le cadre des textes d'application du Grenelle de l'environnement.

Certains des thèmes non retenus font, ou devraient faire, parallèlement à notre avis, l'objet de travaux du CESA.

Il en est ainsi de l'accès des jeunes à la culture, pour lequel un avis a été adopté le 21 octobre dernier.

Il en est également ainsi de l'accès à la formation professionnelle qui fait l'objet de travaux actuels du CESA, notamment dans le cadre du SRDFP.

Concernant l'accessibilité à l'enseignement et à l'enseignement supérieur, le CESA propose d'aborder ces sujets dans le cadre d'une réflexion ultérieure.

L'autre thème dont le CESA souhaite se saisir ultérieurement, est celui de la réalisation des dispositions contenues dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi prévoit, notamment, la continuité de la chaîne du déplacement. Les plans relatifs à la mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics doivent être élaborés par les collectivités, au plus tard le 23 décembre 2009.

Le CESA a souhaité, à titre liminaire, aborder les thèmes transversaux suivants :

- l'accueil physique de proximité : le Bureau d'Accueil Personnalisé ;
- la transparence dans les relations avec les usagers ;
- l'avenir de la présence postale ;
- les transports.

Par ailleurs, parmi les sujets qu'offre le champ des services à la population, le CESA a retenu les thèmes suivants :

- les services à la personne ;
- le commerce et l'artisanat de proximité ;
- la santé ;
- la petite enfance ;
- les personnes âgées, le vieillissement de la population et la dépendance ;
- les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Enfin, le CESA tient à rappeler que l'accessibilité aux services est essentielle pour les populations les plus défavorisées, en errance ou en voie de réinsertion sociale. Les personnes qui sont sans domicile, à la recherche d'un hébergement, d'un secours d'urgence, dont la préoccupation centrale est de se nourrir ou qui veulent entrer dans un parcours pour retrouver une autonomie de vie, doivent pouvoir accéder aux services et y être accueillies, être reconnues et faire reconnaître leurs droits.

II.1.a- L'accueil physique de proximité : le Bureau d'Accueil Personnalisé

La qualité des services de proximité passe par l'accompagnement du public dans le cadre de ses relations avec les administrations et les prestataires, afin de favoriser la mise en œuvre et la compréhension des démarches. Face à la complexité, aux difficultés de gestion et de suivi des procédures, ainsi qu'aux problèmes d'ordre linguistique ou culturel, il est nécessaire de maintenir et de développer un système d'accueil physique de proximité. Par souci de commodité, nous l'appellerons Bureau d'Accueil Personnalisé (BAP).

Le BAP doit permettre aux habitants de soumettre leurs problèmes, d'avoir une première réponse à leurs questions. C'est le lieu où la personne peut connaître ses droits, établir un premier contact avec l'administration, le prestataire ou l'institution en charge de son dossier. Ce dispositif de premier accueil spécialisé et individualisé permet l'accompagnement, l'information et l'orientation des usagers et des consommateurs.

Il apparaît nécessaire de développer cet outil localement, à l'échelle d'un quartier, d'une commune ou d'une intercommunalité.

Lorsqu'on se trouve dans une situation nouvelle, notamment suite à un décès, une naissance, un déménagement ou une perte d'emploi, les repères habituels sont souvent insuffisants pour répondre aux questions. Là aussi, le BAP doit permettre aux personnes d'aborder plus facilement leur situation.

II.1.b- La transparence dans les relations avec les usagers

La connaissance et la maîtrise de ses droits et obligations sont des éléments fondamentaux pour chaque personne. Cela passe par une lisibilité des textes, des procédures et des institutions. C'est dans cette optique que le CESA a fait sa proposition de Bureau d'Accueil Personnalisé.

La transparence dans les relations avec les usagers est un autre élément essentiel pour notre assemblée.

Nous considérons que l'utilisateur doit être placé dans une situation qui lui permette de savoir comment son droit à la prestation ou au service est pris en compte, dès lors que des fonds publics sont engagés.

Dans au moins deux domaines, nous pouvons constater que l'utilisateur peut être placé en situation d'opacité. Il en est ainsi de l'accès à une maison de retraite ou à un Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EPADH), ainsi que dans le domaine de l'accueil en jardin d'enfants et en crèches.

Dans quelle situation et dans quel ordre se trouve-t-on sur une liste d'attente? Y a-t-il véritablement une liste d'attente? Si des critères d'accès ont été fixés, la personne concernée doit pouvoir connaître ceux-ci. Il est également indispensable de clarifier le système ainsi que les règles de classement des demandes. Il faut enfin permettre aux personnes de savoir si ces demandes sont fixées pour chaque établissement et sur la base de quels critères.

II.1.c- L'avenir de la présence postale

L'annonce de la transformation de La Poste en société anonyme a provoqué un profond émoi des citoyens et des élus. La votation citoyenne sur l'avenir de La Poste qui a permis à plus de deux millions de personnes de s'exprimer ne peut être ignorée. Le service public postal est un élément essentiel de l'aménagement du territoire.

Pour ce faire, a été créé le Fonds postal de péréquation. Ce Fonds assure le maintien du maillage de La Poste sur le territoire et ce, notamment, en milieu rural ainsi que dans les zones urbaines sensibles. Au niveau national, en 2008, ce maillage était réalisé sur un peu plus de 17.000 points

d'accueil, soit 11 864 bureaux de postes, 3618 agences postales communales et 1445 relais poste commerçants.

En 2008, ce Fonds était doté de 137 millions d'Euros, alors que pour La Poste, le coût total de la territorialisation est estimé à 350 millions d'Euros¹⁷. Le CESA marque son inquiétude concernant l'avenir de ce Fonds. Cela pose le problème de l'exigence d'un service public de qualité et d'égal accès pour tous.

Dans les zones rurales, ce service public est vital. L'Association des maires ruraux de France s'est exprimée clairement et a réclamé des garanties concernant le maintien des missions de service public de La Poste. Il s'agit du service universel postal, du transport et de la distribution de la presse, de l'accessibilité bancaire et de l'aménagement du territoire. Mais les zones urbaines ont tout autant besoin du service public postal.

Le CESA considère comme essentiel pour l'Alsace le maintien et le développement d'un service public de qualité assumé par La Poste.

II.1.d- Les transports

Le transport collectif a ceci de particulier qu'il est un service parmi d'autres. Et il est, en même temps, un moyen d'accéder à d'autres services.

Le transport collectif fait partie intégrante du droit au déplacement. La Loi du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs, dite LOTI, affirme dans son article 1^{er} que « *le système de transports intérieurs doit satisfaire les besoins des usagers dans les conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la collectivité. Il concourt à l'unité et à la solidarité nationale, à la défense du pays, au développement économique et social, à l'aménagement équilibré et au développement durable du territoire ainsi qu'à l'expansion des échanges internationaux, notamment européens.*

Ces besoins sont satisfaits dans le respect des objectifs de limitation ou de réduction des risques, accidents, nuisances, notamment sonores, émissions de polluants et de gaz à effet de serre par la mise en œuvre des dispositions permettant de rendre effectifs le droit qu'a tout usager, y compris les personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap (1), de se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens ainsi que la faculté qui lui est reconnue d'exécuter lui-même le transport de ses biens ou de le confier à l'organisme ou à l'entreprise de son choix ».

Le CESE a précisé dans son avis du 23 septembre 2009 qu'« *indispensables à la vie humaine organisée, les infrastructures de transport sont un facteur essentiel de la croissance économique. Les nuisances qu'elles génèrent représentent moins de 5% de la richesse qu'elles permettent de produire. Il est donc essentiel d'entretenir le patrimoine existant et de le compléter là où cela est nécessaire ».*

En 2008, du fait de l'augmentation importante du prix des carburants, nos concitoyens ont pu mesurer les limites financières du transport individuel. Ce phénomène, conjugué avec une augmentation et une amélioration de l'offre des transports collectifs, ainsi qu'avec la montée en puissance des préoccupations environnementales a entraîné un accroissement fort de la fréquentation des transports publics¹⁸.

Le TGV est devenu un vecteur important pour les déplacements de et vers Strasbourg.

Les TER font également le plein de voyageurs, délestant ainsi les voies routières : 670 trains et 65 000 voyageurs par jour. Selon les chiffres de la Région Alsace, il y a 47% d'abonnés du travail, 30% d'abonnés scolaires/étudiants et 23% de voyageurs occasionnels. L'arrivée des futurs train-tram devrait augmenter cette fréquentation.

¹⁷ Ce chiffre n'englobe pas la totalité des coûts de service public.

¹⁸ L'Union des transports publics et ferroviaires (UTP) lors de la présentation, le 21 octobre dernier, des résultats de trafic de 2008 a fait part d'une augmentation de 6,1% par rapport à 2007. A cette occasion, l'UTP indiquait une montée en gamme de l'offre qui a bondi en moyenne de 13,6% en dix ans et de 16,2% dans les grands réseaux.

En Alsace, la forte fréquentation des tramways à Mulhouse et à Strasbourg ne se dément pas.

L'intermodalité doit être au cœur de toutes les politiques développées par les collectivités organisatrices des transports, à savoir les communes, les intercommunalités, les Départements et la Région. C'est l'intermodalité, accompagnée d'une tarification spécifique, qui permettra durablement le recours au transport collectif.

Le CESA rappelle la place importante du transport collectif public dans les orientations prises dans le cadre du Grenelle de l'environnement. Il a déjà amorcé un travail sur les dispositions, actuelles et futures, relatives à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement.

Tout ceci, dans la logique de ce que disait le CESA dans son avis « *Alsace, territoire fragile* ¹⁹ » à savoir qu'« *il faut donner du sens et du contenu au développement durable en région* ».

Il est donc urgent que les différentes autorités organisatrices du transport trouvent des solutions sur la qualité de l'offre aux heures de pointe. Le CESA invite également les dites autorités à développer le cadencement aux heures creuses.

Le CESA demande enfin que le Système d'Information Multimodale, inscrit au budget 2009 de la Région, soit explicité.

II. 2. a- Les services à la personne

Constats et enjeux

Les « aides aux services à la personne » se sont élevées, en France, pour l'année 2007, à 4,6 milliards d'euros. Ce chiffre est en nette progression. Les services à la personne concernent plus de 1 500 000 emplois salariés, en 2007, à l'échelle nationale.

Le secteur reste fragile car dépendant en grande partie des « aides » décidées dans le cadre des politiques publiques de l'Etat, des financements des collectivités territoriales dont celles des conseils généraux par le biais de l'APA (Aide aux Personnes Agées). Le solde reste à la charge des personnes ou des familles et dépend de leurs ressources.

Le secteur des services à la personne, secteur réglementé, se divise en deux sous-catégories : l'aide à la vie quotidienne et l'aide aux personnes fragiles. Dans ce secteur, l'emploi direct reste majoritaire et concerne 7 salariés sur 10, en Alsace. Les prestataires organisés sont, tout d'abord, des structures associatives, puis des entreprises privées.

L'importance de l'emploi direct pose de nombreuses questions ; on peut relever une absence quasi-totale de contrôles des tâches qu'exécutent réellement ces salariés. Ceci peut poser des problèmes dans les qualifications requises, notamment au contact de populations dépendantes ou fragiles (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées...).

Le secteur doit faire face à des enjeux majeurs de formation et de professionnalisation des salariés. Cela passe par le développement de la formation continue, ainsi que par la création de filières scolaires ou universitaires. La formation et la professionnalisation des personnels sont aussi un impératif.

Ce secteur doit améliorer la qualité de l'emploi. Le CESA fait sienne la proposition du CESE dans son avis du 19 novembre 2008 d'aller vers un rapprochement, progressif et concerté, des droits collectifs des salariés. Pour les métiers similaires ou proches, les salariés doivent pouvoir bénéficier de garanties collectives équivalentes, quelle que soit la structure juridique qui régit leur contrat de travail (prestataire, mandataire ou particulier employeur).

¹⁹ CESA, avis, « Alsace, territoire fragile », 12 juin 2006.

Propositions

- Le CESA demande :
 - aux acteurs de ce secteur de se pencher sur la question du contrôle des tâches effectives des salariés, de la qualification requise pour les salariés embauchés dans le cadre de l'emploi direct, tout particulièrement dans les domaines touchant aux personnes dépendantes et à la petite enfance.
 - d'être associé à la mise en place des programmes de formation continue développés par la Région Alsace, en direction des salariés du secteur de l'aide à la personne ;
- En 2008, le CESE préconisait la généralisation du crédit d'impôt²⁰ afin de faciliter le recours aux services à la personne. S'il s'associe à cette préconisation, le CESA propose d'aller plus loin et souhaite la mise en place d'un système de restitution d'impôt qui devrait permettre aux populations ne payant pas d'impôts de bénéficier de ces services.

II. 2. b- Le commerce et l'artisanat de proximité

Constats et enjeux

La question des mutations du commerce et de l'artisanat de proximité et de leur devenir se trouve régulièrement au cœur des débats et des préoccupations des populations.

Au-delà des aspects économiques, le commerce et l'artisanat de proximité, éléments forts en matière d'aménagement des territoires, comportent une dimension sociétale structurante pour la vie quotidienne des populations ; leur développement influe sur leur qualité de vie et sur leurs déplacements, à l'intérieur des territoires.

Le recul du commerce de proximité et le développement de nouveaux pôles commerciaux en périphérie des grandes agglomérations, au détriment de certains centres villes et des espaces ruraux, ont longtemps été vécus par les acteurs locaux et les populations comme une perte de proximité.

Malgré la prédominance que la grande distribution a acquise, au cours des dernières décennies, un nouvel équilibre semble se dessiner et aller vers une meilleure prise en compte de la proximité dans les choix de consommation des individus. Ce changement de comportement peut notamment s'expliquer par des soucis d'économie, lors des déplacements et ce dans le cadre du développement durable.

Dans cette optique, de grandes enseignes et des chaînes spécialisées réinvestissent les centres villes et développent des magasins plus petits et plus proches des populations. De nouveaux modes de délivrance des marchandises, au service des particuliers, se développent : e-commerce, système de « *drive-in* », livraison des courses à domicile, installation de filières de vente directe et distribution de produits locaux... Ces nouveaux services résultent d'initiatives menées aussi bien par le secteur privé que par des acteurs du monde associatif. Au-delà de la question de la proximité et de la coexistence des différentes formes de commerce, c'est la répartition et l'équilibre du commerce sur le territoire qui semblent poser des difficultés. L'ensemble de la population doit pouvoir s'approvisionner facilement au quotidien.

A titre d'exemple, à Strasbourg, dans les quartiers de Koenigshoffen ou de la Montagne Verte, les superettes disparaissent les unes après les autres sans que de nouveaux commerces ne s'installent. D'autres quartiers, comme par exemple le Port du Rhin, sont presque totalement dépourvus de commerces de proximité. Inversement, un quartier comme Neudorf apparaît correctement pourvu en matière de commerces.

²⁰ CESE, avis, « Les services à la personne », 19 novembre 2008.

Sans remettre en cause la liberté du commerce et de l'industrie, ni se substituer à l'initiative privée, les pouvoirs publics doivent apporter un soutien prioritaire et volontariste aux zones ayant des difficultés à développer et à maintenir une présence suffisante de commerces et d'artisanat de proximité. Face aux nécessités économiques de rentabilité, à défaut d'une politique publique de soutien, l'offre en commerces de proximité risque de demeurer insuffisante dans certaines zones.

La question du maintien, de l'amélioration et du développement du commerce et de l'artisanat de proximité interpelle largement les pouvoirs publics, notamment face à certaines carences de l'initiative privée. La nécessité de garantir aux populations un accès aisé au commerce et à l'artisanat a poussé l'ensemble des acteurs publics à développer des dispositifs d'intervention et de soutien en faveur du maintien du commerce et de l'artisanat de proximité. Ces dispositifs visaient principalement deux objectifs, à savoir :

- encadrer le développement de l'équipement commercial ;
- développer une politique active de soutien au commerce et à l'artisanat de proximité, notamment par le biais du fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce ou FISAC.

Malgré les dispositifs de recensements existants, ainsi que les aides techniques et financières, le problème de la rentabilité et de la viabilité économique du commerce de proximité dans certaines zones persiste. De plus, il faut relever un manque global de cohérence du système des aides, ainsi que la faiblesse des leviers d'action dans ce domaine.

Propositions

- Le CESA demande :
 - une meilleure mobilisation des fonds du FISAC;
 - de soutenir les efforts de mutualisation et de développement de l'offre existante, la mise en place de tournées de commerçants et d'artisans ou l'émergence des commerces multiservices ;
- Afin d'améliorer la connaissance et l'observation de l'offre et de la demande en matière de commerces et d'artisanat de proximité, le CESA propose la création, au sein des communes ou des intercommunalités, de structures ad hoc, avec des élus, des représentants des chambres consulaires et des usagers. Ces structures devraient permettre d'opérer un suivi quantitatif et qualitatif des besoins et de l'évolution du commerce et de l'artisanat de proximité au plus près des territoires.

II. 2. c- La santé

Constats et enjeux

Le CESA considère que la santé et la qualité des soins sont des droits fondamentaux pour chacune et chacun. Il est indispensable que soit développée une véritable politique de prévention. L'accès aux services de soins doit être apprécié en regard de plusieurs paramètres :

- la proximité géographique de la médecine de ville ;
- la proximité géographique des centres de soins, hôpitaux ou cliniques ;
- l'accès financier ;
- la qualité dans le domaine de la santé.

La proximité géographique de la médecine de ville

- **La proximité géographique actuelle:** selon le rapport de l'URCAM Alsace²¹, en 2005, la Région ne connaît pas de zone déficitaire²² en médecins généralistes.

Une autre étude réalisée en 2003 par l'Observatoire Régional de la Santé d'Alsace²³ (ORSAL) montre que 99% de la population alsacienne réside à moins de 5kms d'un cabinet médical. Ce chiffre s'élève à 5,4kms si l'on exclut les zones de Strasbourg et de Mulhouse. Pour les spécialités médicales présentées en audition, les accès sont tous inférieurs à 10 kms. Notons que les infirmiers sont en moyenne à 3,3kms d'accès.

- **La proximité géographique future:** le premier facteur influant sur la proximité est l'âge des praticiens. Le choix de l'implantation géographique des médecins qui prendront le relais de ceux qui partent à la retraite est primordial. Un autre facteur à ne pas négliger est l'influence du vieillissement de la population sur les territoires.

L'Alsace a, selon les informations de l'URCAM, un chiffre de 5,4 actes consommés par habitant, en 2005, auprès des médecins généralistes libéraux. Nous sommes la deuxième région française pour la consommation d'actes de médecine générale²⁴. Or, à partir de 50 ans, la consommation de soins augmente fortement. Selon l'étude de l'URCAM, « *au-delà de 75 ans, le nombre moyen d'actes consommés dans l'année devient même supérieur à 10,6 actes, soit le double de la consommation moyenne de l'ensemble de la population* ».

Le vieillissement annoncé de la population aura une influence évidente sur l'évolution future de la consommation de soins auprès des médecins généralistes libéraux.

Plus de 50% des médecins en Alsace auront cessé leur activité entre 2005 et 2020. Cela pose le problème de la future offre de soins de villes. Cela ne peut être réglé par des statistiques régionales ou des objectifs en moyenne régionale, car la diversité des territoires mérite l'attention de tous les décideurs.

Si l'on compare, à l'appui des travaux de l'URCAM, la zone de proximité de Strasbourg avec celle de Saverne, on constate deux tendances tout à fait différentes, à savoir :

- à Strasbourg, la densité de la zone de proximité essentiellement urbaine est de 1144 habitants au km²²⁵. Cette densité provoque, de fait, une densité de la présence médicale. Les prévisions donnent à cette zone, entre 2005 et 2020, une croissance démographique supérieure à la moyenne régionale. Ce territoire est aussi le plus jeune et aura, à l'horizon 2020, le plus faible indice de vieillissement du territoire alsacien.

²¹ URCAM Alsace, « *L'accès aux soins de proximité : les zones déficitaires et les zones fragiles* ».

²² Les zones sous médicalisées pour les médecins généralistes sont obtenues en croisant les deux critères suivants: une densité de médecins inférieure d'au moins 30% à la moyenne et un niveau d'activité des professionnels de santé supérieur d'au moins 30% à la moyenne.

²³ ORSAL, « *La répartition géographique des médecins généralistes libéraux en Alsace à l'horizon 2010* ».

²⁴ En 2005, la moyenne nationale se situe à 4.71 actes par habitant.

²⁵ Cette densité de population est cinq fois supérieure à la moyenne régionale.

- dans la zone de proximité de Saverne, la densité est de 93 habitants au km². Majoritairement rurale, c'est également la zone la plus âgée d'Alsace avec une proportion de personnes âgées de 75 ans et plus s'élevant à 8.1%. Entre 2005 et 2020, la croissance démographique devrait être l'une des plus faibles de la Région. Ainsi, cette zone devrait rester la zone de proximité la plus âgée en 2020.

On voit bien là toute la problématique territoriale à mettre en place pour aborder les questions de l'accessibilité aux services de soins de ville, concomitamment au maintien à domicile.

La proximité géographique des centres de soins, hôpitaux ou cliniques : la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, place la question de l'accessibilité aux soins au cœur des priorités. Ainsi, son article 22 crée la communauté hospitalière de territoire, afin de favoriser la gestion en commun de certaines fonctions et activités, grâce à des délégations ou des transferts de compétences entre les établissements.

Le CESA prend note de l'engagement en faveur de l'accessibilité aux soins ; il sera attentif à la mise en œuvre de ces dispositions, afin que les décisions prises aillent dans l'intérêt des malades et de leurs familles. Le CESA attire l'attention sur la nécessité d'améliorer l'offre de transports entre certains sites et entre les domiciles des patients et de leurs familles et les centres de soins et d'hospitalisation.

L'audition de l'ARH montre que s'agissant des flux hospitaliers, au-delà de la forte attraction du pôle strasbourgeois, les patients ne choisissent pas nécessairement la proximité immédiate. Généralement, le choix s'opère sur les conseils du médecin traitant ou de connaissances.

L'organisation des urgences est une autre priorité de notre système de santé. Une difficulté soulevée est celle du choix, la nuit voire le jour, entre médecine de ville et sites d'urgence. La crise entraîne, de plus en plus souvent, le recours à ces structures car une certaine catégorie de concitoyens ne dispose pas des moyens financiers pour avoir recours à la médecine de ville libérale et aux laboratoires.

Le CESA considère qu'il faut encourager la mise en place de maisons médicales de santé pour assurer l'accueil pluridisciplinaire et la permanence des soins. Ces centres répondent aux besoins des usagers, dans le domaine des soins de qualité et également à ceux des professionnels de santé (mise en commun des moyens, financement des technologies, partage des tâches).

Le CESA considère que c'est l'ensemble de ces critères qui doit être pris en compte dans les décisions d'implantation.

Notre assemblée relève que le nouvel article L. 1411-11 du code de la santé publique prévoit que *« l'accès aux soins de premier recours ainsi que la prise en charge continue des malades sont définis dans le respect des exigences de proximité, qui s'apprécie en termes de distance et de temps de parcours, de qualité et de sécurité »*.

L'accès financier : pour des raisons financières, de plus en plus de personnes diffèrent les soins dont ils ont besoin. Certaines d'entre elles vont même jusqu'à y renoncer. L'ampleur du phénomène de pauvreté peut être mesurée par la lecture du rapport du Fonds de financement de la CMU²⁶.

Le CESA désapprouve le refus de soigner les plus défavorisés, notamment ceux disposant de la couverture maladie universelle (CMU). Les praticiens ont l'obligation déontologique de soigner tous les patients, sans faire de discrimination²⁷, le code de la santé publique réprimant d'ailleurs le refus de prendre en charge un patient bénéficiant de la CMU²⁸.

²⁶ Quatrième rapport d'évaluation de la loi CMU - juillet 2009

²⁷ Art. 7 Code de déontologie médicale, « *Le médecin doit écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. Il doit leur apporter son concours en toutes circonstances. Il ne doit jamais se départir d'une attitude correcte et attentive envers la personne examinée* ».

²⁸ Art. L1110-3 Code de la santé publique, « *Un professionnel de santé ne peut refuser de soigner une personne pour l'un des motifs visés au premier alinéa de l'article 225-1 du code pénal ou au motif qu'elle est bénéficiaire de la protection*

Par ailleurs, les dépassements d'honoraires ont une influence sur le montant des frais à charge. Qu'un organisme complémentaire prenne en charge ou que ce soit directement le patient, ce sont des sommes qui sont en dehors du champ de remboursement de la Sécurité sociale et donc en dehors de la solidarité nationale. Les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles qui régissent les dépassements d'honoraires ne sont pas toujours respectées en Alsace. L'observatoire de l'URCAM a montré des dérives. Les directions des caisses primaires d'assurances-maladie doivent se saisir des dispositions du nouvel article L.162-1-14-1 du code de la sécurité sociale, pour veiller à ce que les dépassements ne se pratiquent que dans leur cadre conventionnel et qu'en toute circonstance, ils respectent le tact et la mesure.

Il faut remettre à plat l'ensemble de la tarification des actes pour plus de justice dans la rémunération de l'ensemble des professionnels de santé. Ceci est une des conditions nécessaires pour permettre un véritable accès de tous aux soins.

A cela s'ajoute la question des franchises et du forfait hospitalier.

La qualité dans le domaine de la santé : le CESA considère qu'il est indispensable que le dispositif de santé repose sur le respect de la dignité de la personne. Ceci suppose, par exemple, le respect de l'intimité du patient ainsi que la discrétion lors de la prise en charge.

En outre, le CESA souligne l'importance que revêt l'information des patients définie par l'article 35 du Code de Déontologie médicale. Il y a lieu tout particulièrement de leur préciser leurs droits et leurs obligations en qualité d'utilisateurs du système de santé.

Par ailleurs, notre assemblée déplore les temps d'attente dans les couloirs des hôpitaux avant la prise en charge du patient. Nul n'ignore les difficultés pour obtenir un rendez-vous chez certains spécialistes, ainsi que les délais d'attente avant de pouvoir bénéficier de certains examens. Pour le CESA la prise en compte de la rapidité d'accès aux soins est tout aussi importante que la question de la proximité géographique.

Propositions

Le CESA demande :

- de répondre aux besoins urgents de soins non programmés par le renforcement de la régulation téléphonique (centre 15), le développement des maisons médicales de garde et la mise en place, dans les services d'urgence hospitalière, d'une "médecine générale de porte" orientant vers l'hôpital les personnes qui en relèvent réellement ;
- à être associé à la mise en place de la Gouvernance de la Santé dans le cadre de la loi du 21 juillet 2009 ;
- la mise en place d'une véritable régulation de l'installation de la médecine de ville et des spécialités. Cela passe, certes par des dispositifs favorisant l'installation dans les zones déficitaires, mais aussi par l'élaboration d'un cadre réglementaire s'inspirant de celui qui s'applique à d'autres professionnels de santé ;
- de favoriser l'installation de maisons médicales de santé pluridisciplinaires remplissant des missions de santé publique (actions de prévention, soins généraux, prises en charge des populations en voie de paupérisation...) et de proximité;
- que la Région se positionne comme un acteur majeur de la prévention en matière de santé ;
- de renforcer la prévention et l'éducation à la santé de la jeunesse, notamment dans le cadre de pôles territoriaux de prévention et de santé pour les jeunes ;
- une véritable mise à plat du problème de la tarification.

complémentaire ou du droit à l'aide prévus aux articles L. 861-1 et L. 863-1 du code de la sécurité sociale, ou du droit à l'aide prévue à l'article L. 251-1 du code de l'action sociale et des familles ».

Le CESA s'associe à la délibération de la conférence régionale de santé d'Alsace demandant une offre à tarif opposable, dans chaque bassin de santé, pour garantir l'égalité tarifaire des assurés sociaux.

II. 2. d- La petite enfance

Constats et enjeux

Les besoins en accueil des jeunes enfants sont de plus en plus importants, en raison notamment de la diversification des temps de travail, d'un taux élevé du travail féminin, de l'augmentation des familles mono parentales ainsi que du taux de natalité.

L'offre en structures est diversifiée. L'accueil collectif comprend les crèches collectives, qu'elles soient à but lucratif ou non lucratif, les crèches d'entreprises ou inter entreprises, les haltes-garderies, les structures multi accueil, les micro-crèches. A ces formes collectives s'ajoutent les assistantes maternelles, l'accueil parental (établissements d'accueil collectif gérés par une association de parents), la crèche familiale.

Cela permet de concilier la vie familiale et professionnelle.

Le CESA privilégie les formes collectives d'accueil qui sont de nature à développer l'éveil, la socialisation et l'apprentissage du vivre ensemble des enfants. Ces structures, par la professionnalisation des intervenants, apportent les garanties de qualité nécessaires. Le CESA estime que diminuer les règles d'encadrement dans les structures collectives serait préjudiciable à leur bon fonctionnement.

A côté des crèches, le CESA considère que l'école maternelle doit faire partie des formes d'accueil de la petite enfance à développer prioritairement. Or, la proportion d'enfants de moins de trois ans en maternelle est en baisse ces dernières années.

Bien souvent, les familles sont confrontées à une véritable course d'obstacles pour trouver une place d'accueil. En effet, comment concilier une offre de garde disparate dans ses formes, relevant de plusieurs intervenants, avec des besoins différents? Le rapport de l'IGAS de mars 2009 souligne l'intérêt « *d'une structuration de l'offre d'accueil sur les territoires avec notamment la création de pôles d'accueil de la petite enfance, le développement de complémentarités entre établissements et services et leur mise en réseau.* »

Les dispositifs de financement, d'agrément et de contrôle sont en place. Les Caisses d'allocations familiales et les Conseils généraux sont en première ligne.

Le problème de l'absence d'homogénéité de la couverture des territoires selon les besoins se pose. Le droit opposable n'est plus d'actualité. Il faut que se déclare une volonté de mise en place d'une structure par une collectivité territoriale, une association ou une entreprise pour que les dispositifs de financement puissent être actionnés.

Propositions

Le CESA demande :

- de structurer et de développer l'offre pour les enfants de 0 à 3 ans ;
- de développer un accueil de qualité dans les écoles maternelles pour les enfants de 2 ans ;
- à la Région, d'accentuer l'effort de formation professionnelle des personnels de la petite enfance et ce dans le cadre de ses prérogatives.

II. 2. e- Les personnes âgées, le vieillissement de la population et la dépendance

Constats et enjeux

Le vieillissement de la population, dû essentiellement à l'allongement de la durée de la vie, est une évolution majeure de la société dans laquelle nous vivons. Cela place cette même société devant un défi : celui d'accompagner les personnes âgées afin qu'elles puissent vivre cette période de leur vie dans la dignité et dans les meilleures conditions possibles.

L'ensemble des services, publics ou privés, abordés ou non dans cet avis, sont au cœur de cette problématique. Il est évident que trois types d'accessibilité sont essentiels pour les personnes âgées, l'accessibilité physique, l'accessibilité financière et l'accessibilité culturelle y compris linguistique.

De ce fait, l'accès aux transports publics est une condition indispensable pour permettre aux personnes âgées de se maintenir dans la vie sociale et culturelle.

Permettre aux personnes âgées de rester à domicile le plus longtemps possible suppose un travail sur le territoire afin d'ajuster les moyens nécessaires à ce maintien : commerces de proximité, livraisons de repas à domicile, aides médicales d'urgence, réseaux médicaux et paramédicaux, aides à domicile...

Par ailleurs, la problématique de la dépendance temporaire doit être prise en compte. Il est nécessaire d'organiser la prise en charge de l'accompagnement et de l'aide au retour à domicile, suite à une hospitalisation.

Permettre à toutes les personnes âgées d'accéder à une maison de retraite exige une politique volontariste dans le domaine de la construction et de la gestion des établissements.

Le CESA s'inquiète du développement de la concurrence et des appels d'offres dans ce secteur. Il estime que cela pénalise lourdement les associations y intervenant traditionnellement. De plus, il juge que le recours croissant aux procédures d'appel d'offres risque de favoriser le développement d'une logique de choix de gestion reposant sur le moindre coût et ce au détriment de la qualité de la prise en charge. L'existence d'un secteur public est essentielle pour maintenir l'accès de maisons de retraite aux personnes âgées. Le secteur social et médico-social ne peut être laissé à la seule loi de la concurrence.

Au fil des lois de décentralisation, le département a été érigé en chef de file des politiques sociales et médico-sociales. Ainsi, les compétences relatives aux schémas départementaux d'organisation médico-sociale, aux comités départementaux des personnes âgées, à la coordination gérontologique, de même que la plupart des prestations d'aide sociale ont été transférées aux départements.

La loi du 13 août 2004, qui élargit les compétences des départements, confirme leur rôle pivot : ils sont devenus l'échelon de référence de ces politiques.

L'assemblée départementale a la responsabilité de définir et de mettre en œuvre l'action sociale en faveur des personnes âgées, par la mise en place d'un schéma gérontologique établi pour 5 ans.

Propositions

- Le CESA propose aux deux départements alsaciens d'ouvrir des Etats Généraux de la dépendance, afin d'avoir un état précis de la situation pour y apporter les réponses idoines.
- Le rôle de l'entourage familial est essentiel dans le cadre du maintien à domicile. Si des actions visant à soutenir les aidants existent déjà, le CESA préconise de les renforcer.

- Le CESA attire l'attention de tous sur le fait que le maintien à domicile suppose une sécurisation accrue des personnes et des biens face aux agressions physiques, aux tentatives d'escroquerie ou à certaines pratiques commerciales.

II. 2. f- Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

Constats et enjeux

Les TIC sont souvent présentées comme un outil de modernisation des organisations, qu'elles soient privées ou publiques.

Leur recours permet, notamment, de garantir une accessibilité permanente à certains services, de mieux cibler les informations et d'améliorer la qualité des services pour les usagers²⁹.

Il existe parfois un certain décalage entre la mise en œuvre de ces nouveaux services et l'appropriation effective par toutes les catégories de populations. Les potentialités ouvertes par l'usage des TIC ne bénéficient pas immédiatement et de façon identique à tous.

Les difficultés financières, sociales, psychologiques et culturelles, ainsi que la complexité croissante des procédures et des compétences nécessaires constituent des limites à l'accès pour tous aux ressources offertes par les TIC ; le risque est grand d'entraîner l'exclusion de certaines catégories de populations.

Par ailleurs, le comportement commercial des opérateurs dans le secteur des télécommunications pose la question de la bonne information et de la protection du consommateur ainsi que du respect et de l'application de l'encadrement législatif³⁰.

Les acteurs publics ont un rôle à jouer en faveur de l'appropriation et de l'utilisation des TIC par tous les publics.

Les pouvoirs publics ne sauraient sous-estimer la question de l'inégalité des populations et des territoires en matière d'opportunités offertes par la mise en place de services structurés par les TIC. Ils doivent développer des dispositifs spécifiques à destination des publics les plus fragiles, afin d'éviter le développement d'une « *fracture d'usage* » en matière de TIC.

L'action des pouvoirs publics doit principalement porter sur trois objectifs majeurs, à savoir :

- assurer le maintien de la présence physique des services au sein des territoires ;
- développer et faciliter les conditions d'accès pour tous ;
- assurer l'accompagnement des utilisateurs.

La réorganisation des services, la disparition des points d'accueil et la généralisation des procédures et des services à distance induisent la question de l'accueil et de la relation des usagers avec les services.

Certes, les TIC peuvent participer à l'amélioration de l'accès des populations aux services et à la limitation des déplacements nécessaires pour la réalisation de certaines démarches, mais elles ne doivent, en aucun cas, se substituer à un maillage physique des territoires sous peine d'être facteur d'exclusion.

L'un des objectifs prioritaires pour les pouvoirs publics, dans le cadre de ces points d'accueil, est de maintenir et de renforcer un contact direct entre les populations et les services publics de proximité. Il s'agit de permettre à l'ensemble de la population de bénéficier d'un accès numérique

²⁹ Recherche d'emplois sur internet, calcul de l'impôt en ligne, suivi des procédures administratives en cours, réservations de billet de train et d'avions, dossier médical personnel en ligne... Le 19 octobre dernier, le gouvernement a annoncé le lancement de 15 nouvelles démarches accessibles en ligne, dont l'inscription sur les listes électorales, la demande de renouvellement de ses papiers d'identité...

³⁰ Avec 2800 réclamations en 2008, ce secteur est la 1^{ère} cause de réclamation (16,60% des réclamations annuelles) auprès de la Chambre de Consommation d'Alsace. Les litiges portent principalement sur la résiliation des abonnements (49%), loin devant la facturation (17%) et le démarchage (12%).

aux services, tout en garantissant un niveau d'accompagnement et de conseil suffisant aux populations. Les personnes ne disposant pas d'un accès numérique ou n'en maîtrisant pas l'usage ne doivent pas rester livrées à elles mêmes.

Propositions

Le CESA demande :

- la création de lieux d'accueil, ainsi que la mise en place de dispositifs d'accompagnements des personnes ;
- de faciliter et de développer un accès libre à internet dans les lieux publics, par le biais de bornes et du WIFI;
- de favoriser une médiation rapide en cas de problèmes avec les opérateurs.

Conclusion

Notre avis n'a pas la prétention d'aborder l'ensemble des problématiques posées dans chacun des domaines évoqués. Il en a posé le contexte, les enjeux et les modalités de développement identifiés à ce jour.

Ces réflexions doivent permettre à l'ensemble de la société et en particulier aux pouvoirs publics de s'interroger sur la pérennité et le développement des services indispensables à la population alsacienne et à l'attractivité de la région.

Remerciements

Le Conseil économique et social d'Alsace tient à remercier pour leur disponibilité, leur contribution et leur partage d'expériences l'ensemble des personnes qui ont participé à ses travaux.

André Aoun	Directeur de la Mission Régionale de Santé
Martine Arnold	Consultante
Marcel Bauer	Maire de Sélestat et Président de la Communauté de Communes de Sélestat et environs
Dominique Bernon	Directrice Adjointe – Direction de l'Animation et de l'Aménagement des Territoires - Région Alsace
Stéphanie Boneschi	Chargée de mission – INSEE
Claude Brignon	Déléguée de l'Agence des Services à la Personne
Michel Dubromel	Pilote du Réseau Transports et mobilités Durables France Nature Environnement
Mme Farner	Chef du Service de la protection maternelle infantile Conseil Général du Haut-Rhin
Christian Fischer	Directeur Adjoint pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées – Conseil Général du Haut-Rhin
Marie-Henriette Gremillet	Chargée de mission – INSEE
Anne-Julie Grimm	Secrétaire Générale – Chambre de Consommation d'Alsace
Michel Habib	Président de la commission des services à la population – Pays Thur Doller
Jean-Marie Hennequin	Directeur de la CAF du Haut-Rhin
Dominique Huard	Directeur de la Maison de l'emploi - Pays de la région mulhousienne
François Hubert	Président du conseil de développement – Pays Thur Doller
Jean-Patrick Jouhaud	Directeur des Etudes au Secrétariat Général pour les Affaires Régionales et Européennes
Nicolas Loquet	Directeur Adjoint – Direction des Transports et des Déplacements – Région Alsace

Ludovic Philippe	Chargé de mission – Pays Thur Doller
Michel Reyser	Directeur de la CAF du Bas-Rhin
Philippe Riquer	Trésorier Payeur Général
Philippe Roesch	Secrétaire Général Adjoint pour les Affaires Régionales et Européennes.
Justin Vogel	Vice-président du Conseil régional et Maire de Truchtersheim
Marie-Line Waechter	Service juridique - Chambre de Consommation d'Alsace
Christophe Wanner	Directeur général adjoint – CAMSA
Jean-Marie Wendling	Directeur Général du Pôle Aide à la personne
	Conseil Général du Bas-Rhin

Contact

Conseil économique et social d'Alsace – Tél.: 03 88 15 68 00 – cesa@region-alsace.eu

