



2023

NETZWERK-STATISTIK
STATISTIQUES DU RESEAU

FR

DE

CH

01

DAS JAHR 2023 IN ZAHLEN / L'ANNEE 2023 EN CHIFFRES

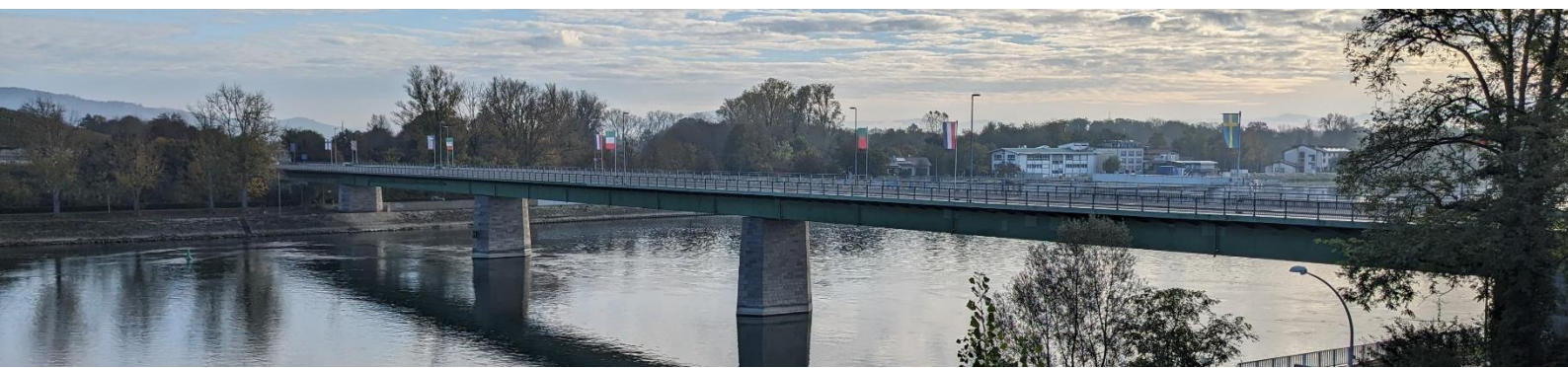
09

ANFRAGEN DER BÜRGER:INNEN / DEMANDES
DES USAGERS ET USAGERES

11

DANKSAGUNGEN DER BÜRGER:INNEN / REMERCIEMENTS
DES USAGERS ET USAGÈRES

© INFOBEST Vogelgrun/Breisach - 11.2024



Anfragenentwicklung

Im Jahr 2023 wurden für das gesamte Netzwerk der vier INFOBESTen **21.074 Anfragen von 20.826 Anfragenden** gezählt.

Dies sind Zahlen, die sich seit 2021 tendenziell stabilisieren und im Verhältnis zur Zusammensetzung der vier Teams immer noch hoch sind.

Unter diesen Anfragen stellen wir einen Anstieg der komplexen Anfragen fest, die in der Regel eine längere Bearbeitungszeit erfordern.

Zwischen 2013 und 2023 wurden somit 282.935 Anfragen von 231.451 Anfragenden bearbeitet.

Evolution des demandes

En 2023, **21 074 demandes émanant de 20 826 usagers et usagères** ont été comptabilisées pour l'ensemble du réseau des quatre INFOBESTs.

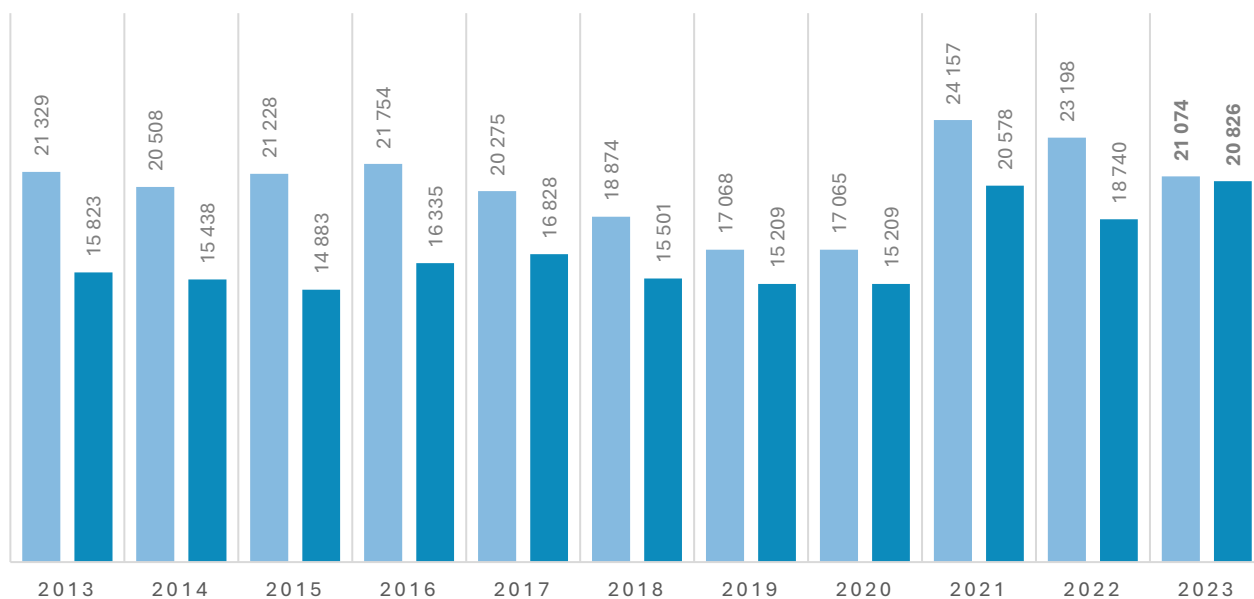
Ce sont des chiffres qui tendent à se stabiliser depuis 2021 et qui restent élevés par rapport à la composition des quatre équipes.

Parmi ces demandes, nous constatons une augmentation des demandes complexes qui requièrent généralement un temps de traitement plus long.

Entre 2013 et 2023, ce sont ainsi 282 935 demandes émanant de 231 451 usagers et usagères qui ont été traitées.

ANFRAGENENTWICKLUNG ÉVOLUTION DES DEMANDES 2013-2023

■ Demandes / Anfragen ■ Usager-e-s / Anfragende



45 % der Anfragenden, die sich an INFOBEST wenden, hatten bereits einen ersten Kontakt mit den Teams.

Mund-Propaganda (26 %) ist ebenfalls ein wichtiger Faktor für die Gewinnung neuer Anfragenden, was die positive Einschätzung derjenigen zeigt, die das Netzwerk bereits kennen.

Dank jahrelanger guter Zusammenarbeit kennen die Behörden und **Verwaltungen** (10 %) in allen drei Ländern das Netzwerk und zögern nicht, unsere Kontaktdaten bei einer komplexen grenzüberschreitenden Problematik an Anfragenden weiterzugeben.

Das digitale Zeitalter, in dem wir leben, und die Präsenz von INFOBEST im Internet sind der Grund dafür, dass die Veröffentlichungen in der Presse nur zu einem geringen Grad zur Bekanntheit von Infobest beitragen (3 %), wohingegen das Internet mit 16 % zu Buche schlägt.

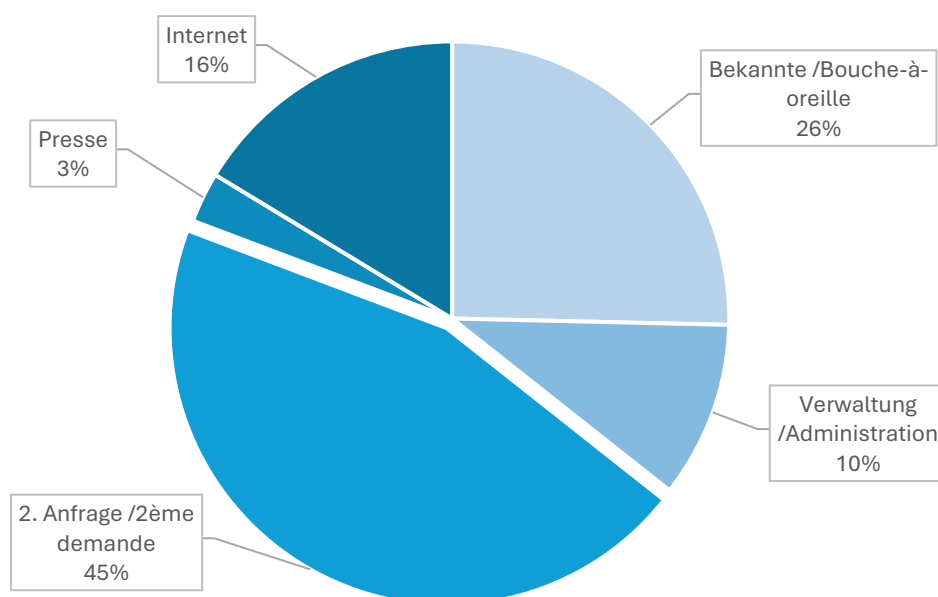
Les usagers et usagères qui font appel à INFOBEST sont, pour 45% d'entre eux, des personnes qui ont déjà eu un premier contact avec les équipes.

Le **bouche-à-oreille** (26%) est également un vecteur important de la venue de nouveaux usagers et usagères, ce qui montre l'appréciation positive de celles et ceux qui connaissent déjà le réseau.

Grâce à des années de bonne coopération, les caisses et **administrations** (10%) des trois pays connaissent le réseau et n'hésitent pas à donner notre contact à des usagers et usagères dans une situation transfrontalière complexe.

Enfin, l'ère numérique dans laquelle nous vivons et la présence d'INFOBEST sur le web expliquent le recul constant de la **presse** (3%) comme moyen de faire connaître le réseau au profit d'**internet** (16%).

Bekannt durch / Connue grâce à



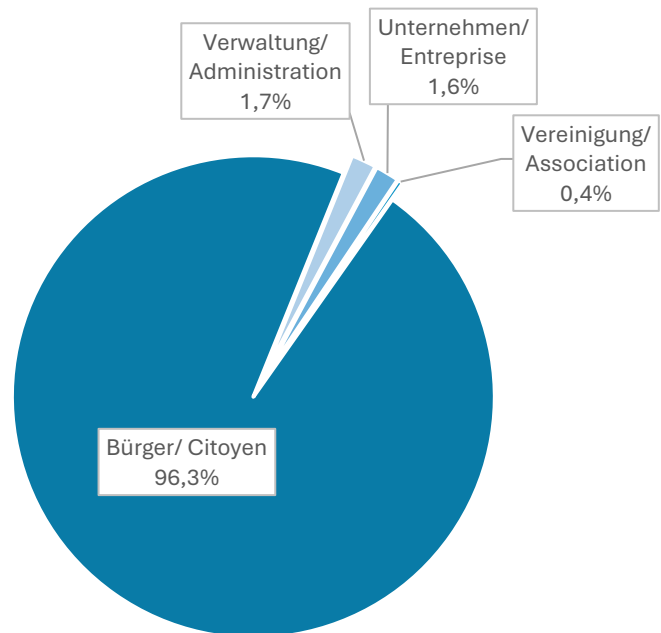
Kundenstruktur

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zusammensetzung der Anfragenden nur gering verändert. Im Jahr 2023 waren 96,3 % der Anfragenden **Privatpersonen** – 69 % davon Franzos:innen, 23 % Deutsche, 3 % Schweizer:innen und 5 % Personen sonstiger Nationalität.

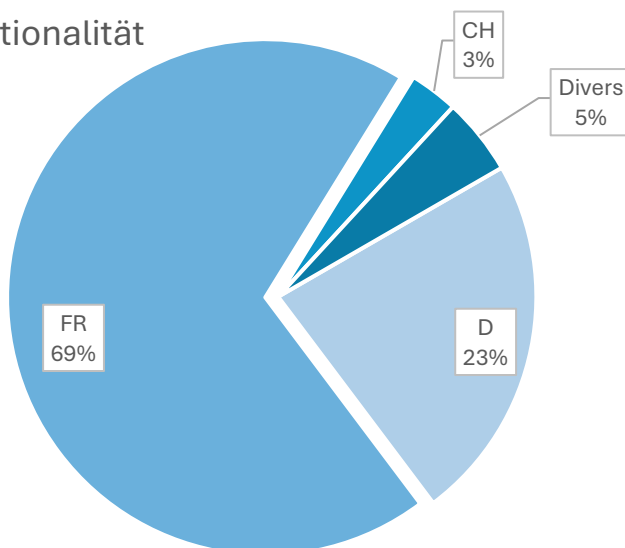
Structure des usagers et usagères

Par rapport à l'année précédente, la composition des usagers et usagères n'a que peu changé. En 2023, 96,3% d'entre eux étaient des **particuliers** : 69% de nationalité française, 23% de nationalité allemande, 3% de nationalité suisse et 5% d'une autre nationalité.

Status / Statut



Nationalité / Nationalität

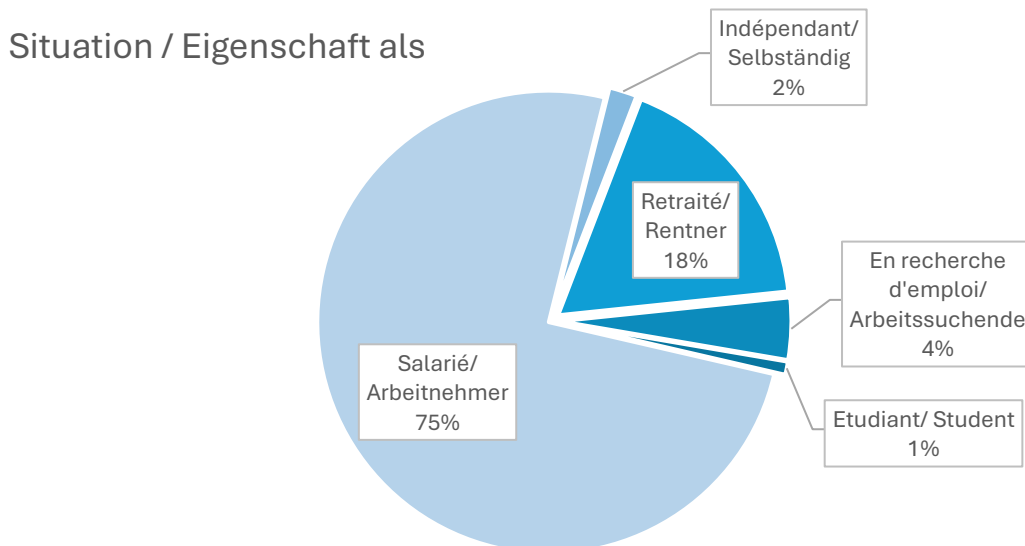


Bei den meisten von ihnen handelt es sich um **Arbeitnehmer:innen** (75 %). Manche sind **selbständig** (2 %), **in Rente** (18 %), **arbeitsuchend** (4 %) oder **studierend** (1 %).

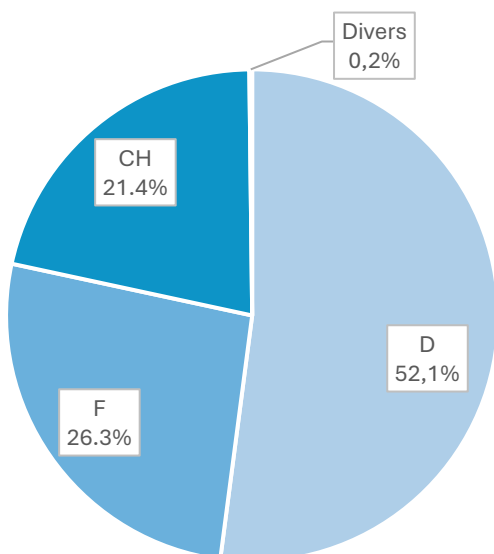
Der Status der Anfragenden (als Arbeitnehmer:innen, Rentner:innen usw.) betrifft hauptsächlich **Deutschland** (52,1 %), **Frankreich** (21,4 %), **die Schweiz** (21,4 %) oder ein anderes Land (0,2 %). Diese Zahlen lassen sich dadurch erklären, dass drei von vier Teams grenzüberschreitende Fragen zwischen Frankreich und Deutschland bearbeiten. Nur die INFOBEST PALMRAIN, die einzige trinationale Beratungsstelle, kann Fragen zur Schweiz beantworten.

La plupart d'entre eux sont **salarié·e·s** (75%). Certain·e·s sont **indépendant·e·s** (2%) **retraité·e·s** (18%), **en recherche d'emploi** (4%) et d'autres sont **étudiant·e·s** (1%).

Le pays concerné par cette situation concerne principalement **l'Allemagne** (52,1%), la **France** (21,4%), la **Suisse** (21,4%) ou un autre pays (0,2%). Ces chiffres s'expliquent par le fait que trois équipes sur quatre traitent les questions transfrontalières entre la France et l'Allemagne. Seule l'INFOBEST PALMRAIN, instance trinationale, est habilitée à répondre aux questions sur la Suisse.



In / En



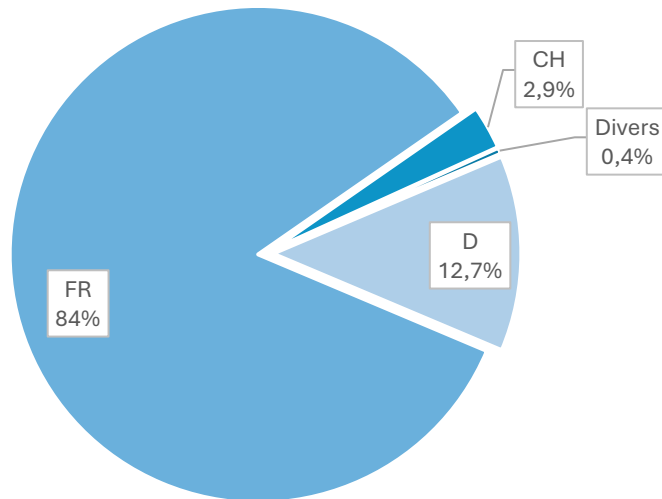
Ein Blick auf den Wohnort zeigt, dass **die Mehrzahl der Bürger:innen (84 %) in Frankreich wohnt**. Lediglich 12,7 % Anfragende wohnen hingegen in Deutschland, 2,9 % in der Schweiz und 0,4 % in einem anderen Land.

Un coup d'œil sur le lieu de résidence montre que **la majorité des usagers et usagères (84%) habitent en France**. Seulement 12,7% habitent en Allemagne, 2,9% en Suisse et 0,4% dans un autre pays.

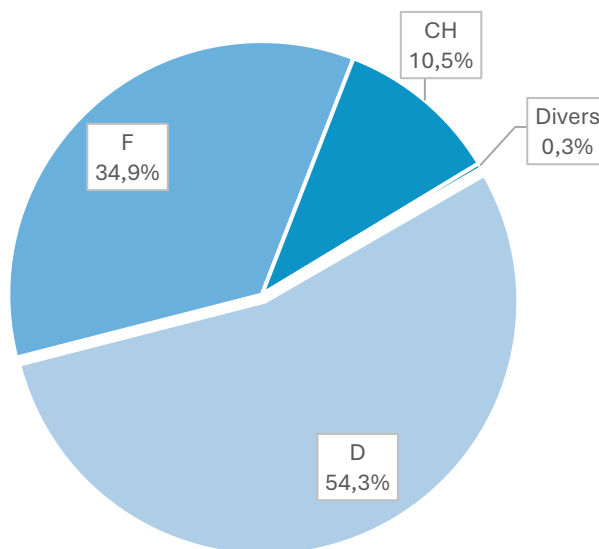
Wenn es um das Land geht, auf das sich die Anfragen beziehen, zeigt sich allerdings ein umgekehrtes Bild – **54,3 % der Fragen beziehen sich auf Deutschland**, 34,9 % auf Frankreich, 10,4 % auf die Schweiz und 0,3 % auf ein anderes Land.

En ce qui concerne le pays concerné par les demandes, la situation est toutefois inversée : **54,3% de ces dernières concernent l'Allemagne**, 34,9% la France, 10,4% la Suisse et 0,3% un autre pays.

Wohnort / Lieu de résidence

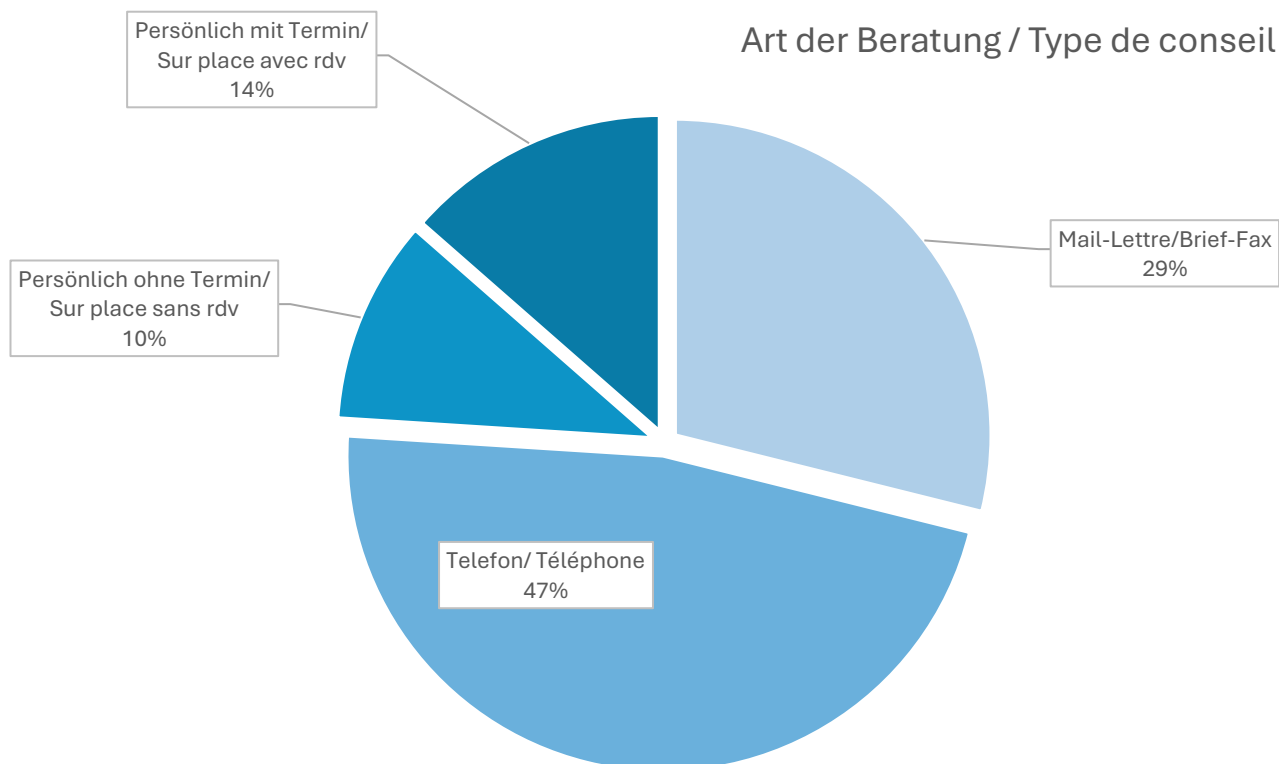


Frage betrifft / La demande concerne



Die Informations- und Beratungsarbeit wurde zu 47 % telefonisch geleistet, zu 29 % per E-Mail, Brief oder Fax. 14 % der Beratungen fanden persönlich mit Termin und 10 % ohne Termin statt.

Le travail d'information et de conseil a été prodigué à 47% par téléphone, à 29% par mail, lettre ou fax. Il y a eu 14% de rendez-vous sur place et 10% des usagers et usagères ont été informé-e-s sur place sans rendez-vous.



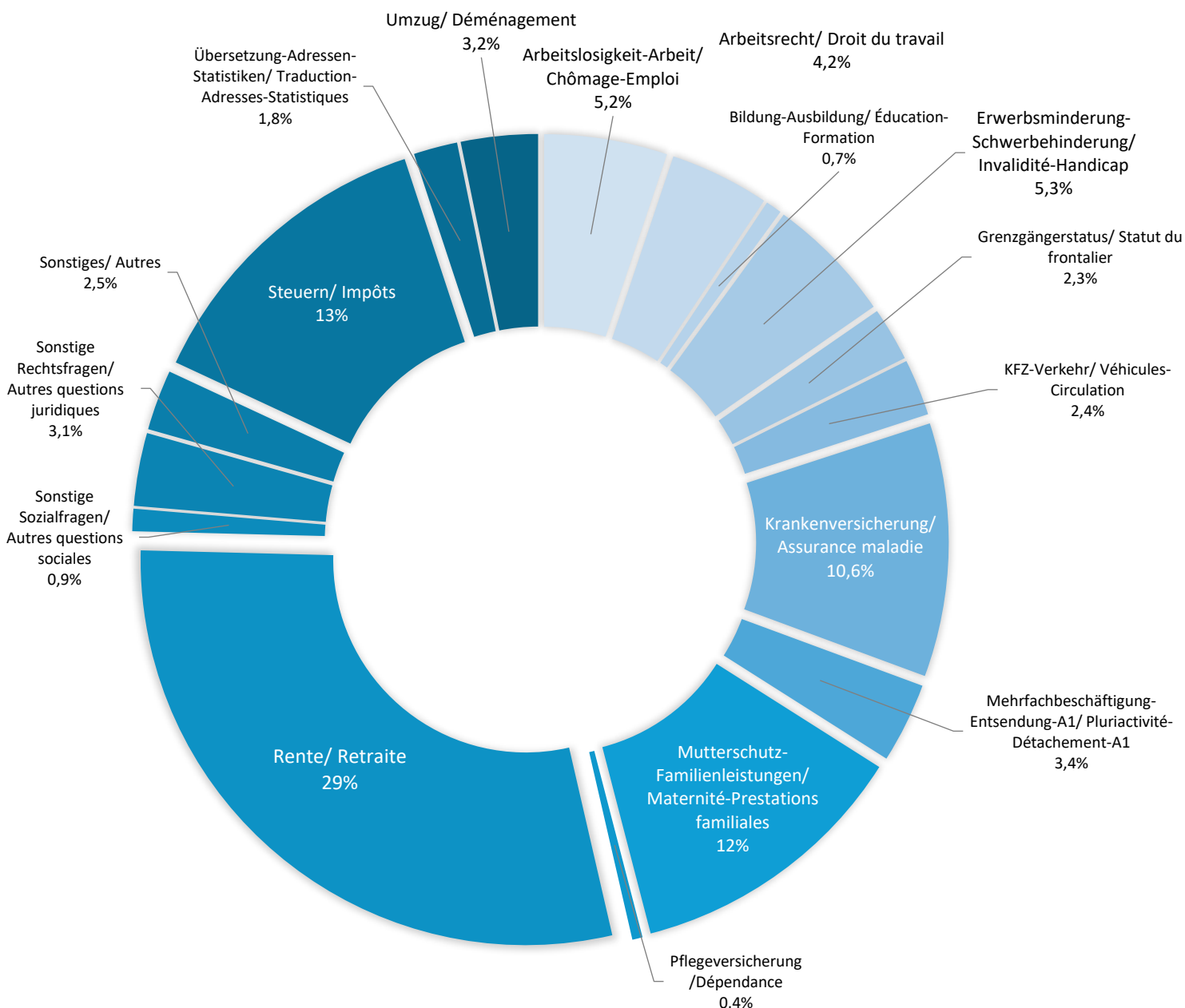
Im Jahr 2023 betrafen die meisten Anfragen das Thema **Rente** (29 %), gefolgt vom Thema **Steuern** (13 %) **Mutterschutz/ Familienleistungen** (12 %) und **Krankenversicherung** (10,6 %).

En 2023, la plupart des demandes concernaient le thème de la **retraite** (29%), suivi par les **impôts** (13%), la **maternité/les prestations familiales** (12%) et **l'assurance maladie** (10,6%).

Das INFOBEST-Netzwerk sieht sich mit einer stetig steigenden Anzahl von komplexen Fragen zur **Sozialversicherung**, insbesondere mit Fragen zu den Rechten von Grenzgänger:innen im Falle einer Langzeiterkrankung, konfrontiert. Auch Fragen zur grenzüberschreitenden Telearbeit werden immer häufiger gestellt.

Le réseau INFOBEST est confronté à un nombre en constante augmentation de questions complexes concernant la **protection sociale** et plus particulièrement les questions sur les droits des frontaliers et frontalières en cas de longue maladie. Egalement, les questions concernant le télétravail transfrontalier se multiplient.

Themenverteilung / Répartition des thèmes



Anfragen der Bürger:innen

Anmerkung: Wir haben uns entschieden, den Originaltext unverändert zu lassen, einschließlich Rechtschreib- und Grammatikfehlern. Die Anfragen wurden anonymisiert.

„Sehr geehrte Damen und Herren,
derzeit arbeite ich als klassischer Grenzgänger mit Wohnort in Frankreich und Arbeitsstätte in Deutschland innerhalb der definierten Grenzregion. Demnach bin ich in Deutschland sozialversichert und führe meine Steuern in Frankreich ab. Was würde sich für mich ändern, wenn ich zukünftig für einen deutschen Arbeitgeber (mit Sitz außerhalb der Grenzgängerzone) nahezu ausschließlich vom Homeoffice aus in Frankreich arbeiten würde?“

„Hallo Infobest Team!
meine Frau (...) bezieht seit dem Jahr 2007 eine sogenannte Erwerbsminderung Rente. Meine Frage dazu: wird diese Rente nach Erreichen des Rentenalters weitergezahlt oder wird sie in eine normale Altersrente umgewandelt?“

„Guten Tag,
ich würde mich gerne zu Familienleistungen (Elterngeld) beraten lassen, wenn man in Frankreich wohnt und in Deutschland arbeitet.
Zum Hintergrund:
- Mein Partner und ich leben und arbeiten aktuell in NRW (keine Kinder)
- Ggfs. hat mein Partner ab dem Sommer 2025 die Gelegenheit am französischen Sitz (Bas-Rhin) seines aktuellen Arbeitgebers zu arbeiten
- Wenn wir diese Gelegenheit ergreifen, würden wir als Wohnort gerne Frankreich wählen
- Ich bin aktuell unschlüssig, welche Option für meinen Job die sinnvollste wäre v.a. im Hinblick auf das Elterngeld, wenn wir uns dazu entscheiden, mit der Familienplanung zu starten
- Einerseits kann ich mir gut vorstellen bei meinem aktuellen Arbeitgeber in NRW zu bleiben (über mobiles Arbeiten oder von dem Sitz in Karlsruhe oder Strasburg aus)
- Andererseits wäre ich auch offen für einen Jobwechsel“.

„Ich bin eine deutsche Staatsbürgerin mit Wohnsitz in Frankreich.
Mein Vater ist am 31.12.2023 gestorben.
Bezüglich des Erbes, weiß ich nicht, was ich in Frankreich an administrativen Maßnahmen vorzunehmen habe. Ich bitte um eine allgemeine Information diesbezüglich. Ich bin mir bewusst, dass ich mich anderweitig juristischen Ratschlag einholen muss, weiß jedoch nicht, an welchen Anwalt (oder Notar oder Steuerberater ?) in Deutschland oder Frankreich ich mich wenden kann, der sich für meinen Fall auskennt. Danke für die Angabe von Koordinaten, wen ich kontaktieren kann.“

Demandes des usagers et usagères

NB : Nous avons fait le choix de laisser le texte original, y compris les fautes d'orthographe et de grammaire. Les demandes ont été anonymisées.

« Bonjour Madame, Monsieur,
Je suis actuellement en période d'essai à l'entreprise XXX en Allemagne, je souhaiterais démissionner. Pouvez-vous m'indiquer la marche à suivre? Existe-t-il une rupture de contrat conventionnelle comme en France? Je vous ai envoyé en pièce-jointe ma lettre de démission, est-elle correcte? ...»

« Je suis assistante sociale à XXX en France auprès de la CeA. J'accompagne Mme XXX née le XXXX qui travaillait à XXX jusqu'au 31 aout 2022. Elle a eu un problème grave de santé (maintenant en chaise roulante) avec intervention chirurgicale (...). Elle a été indemnisée par l'AOK. Madame est sans ressources depuis septembre 2022. J'ai mis du temps à comprendre la situation et réussi à avoir l'info qu'elle a un accord AAH de la MDPH (...). J'ai pu avoir une dame de l'AOK qui a permis de réceptionner un dossier de demande d'invalidité allemande. J'aurais souhaité avoir un contact pour voir si le dossier est bien complété, s'il peut y avoir un suivi. »

« Bonjour
Je cherche un renseignement car actuellement je suis en formation pour plusieurs CACES en France mais mon formateur m'a dit qu'ils ne sont pas valides en Allemagne. Et après une recherche j'ai lu que je pouvais les faire reconnaître par le Land du lieu de travail (Baden Wurtemberg) pour ma part .
Est-ce vrai ou ils ne sont pas valide en Allemagne ?
Ils s'agit des CACES 1-3-4-5. »

« Mesdames et messieurs,
je suis en train de postuler dans le Bas-Rhin. J'aimerais bien savoir si, en travaillant et vivant en France, je pourrais quand même continuer de consulter mes médecins en Allemagne. Est-ce que j'ai besoin d'une assurance en plus pour pouvoir me faire traiter en Allemagne (aussi à l'hôpital)? »

« Bonjour,
Actuellement employé chez XXX, mon employeur m'autorise à faire 3 jours de télétravail par semaine. Ce qui dépasse les 25% .Quelle est le formulaire à établir pour bénéficier des 49,9% avant juillet 2024 ? »

« Ma mère étant domiciliée à Rastatt dans la zone frontalière en Allemagne me permet de faire plus de TT. D'après mes recherches cela ne rentre pas en compte dans le % de TT calculer en france. Qu'est ce qu'il faut absolument stipuler dans l'avenant du contrat de travail afin de me sécurisé face à un contrôle ? »

„Ich habe Ihren Kontakt von Ihrer Kollegin erhalten, da ich einige Fragen zum Schweizer A1 Formular habe. Wir haben einige französische wie auch deutsche Grenzgänger, welche max. 40% im Homeoffice arbeiten. Nun gilt ja seit 1. Juli, dass der Arbeitgeber für diese Grenzgänger ein A1 Formular einholen muss.

Ist es richtig, dass wenn die Arbeitnehmer max. 24,9% im Homeoffice arbeiten, sie selber das A1 einholen müssen und nicht der Arbeitgeber?

Müssen wir als Arbeitgeber für jeden einzelnen Grenzgänger, welcher im Homeoffice arbeitet, einzeln ein A1 Formular einholen? (Das scheint mir ein riesiger Aufwand zu sein, mit Angabe von allen Personalien, Tätigkeiten etc. etc.) oder gibt es eine andere Möglichkeit?

Ich frage mich wie das sehr grosse Firmen handhaben, welche viele Grenzgänger haben?!

Dann habe ich noch eine Frage zum Thema «drohende Betriebsstätte» (falls sie sich da-mit auskennen): Ist es richtig, dass Grenzgänger im Homeoffice keinen Kundenkontakt haben dürfen (auch nicht telefonisch bzw. per E-Mail)?“

„Darf man als Privatperson mit Wohnsitz in Frankreich oder Deutschland gerettete Hunde aus China weitervermitteln? Falls ja, welche relevante Dokumente oder Erlaubnisse werden benötigt und was muss man alles beachten? Gibt es eine Leitlinie/Check-liste dazu? Mir wurde zum Beispiel gesagt, dass eine Privatperson mit Sachkunde nach §11 TierSch maximal 30 Tiere im Jahr nach Deutschland vermitteln darf. Wie sieht es aus mit Frankreich?“

« On m'a fortement conseillé de vous contacter. Je suis français, ai 60 ans en novembre et viens de signer mon 1er contrat de travail avec une société suisse en [...].

Mon contrat commence en août et j'aurais pas mal de questions à poser concernant le permis de travail, la fiscalité, les retenues sociales sur fiche de paie, la couverture sociale à choisir, l'assurance complémentaire santé, la banque à choisir, les différentes options de cotisations pour future retraite suisse, etc... »

« Je m'appête à changer de travail après 25 ans dans la fonction publique. Afin de franchir ce pas de manière avisée, je souhaite connaître les avantages et inconvénients à passer de la France à l'Allemagne. Salaire brut / salaire net, charges sociales, impôts, retraite, préavis – Serait-il possible d'avoir un rendez-vous rapidement ? Proposez-vous les rendez-vous en Visio ? »

« Je suis un frontalier allemand résidant en Alsace et je viens d'avoir une offre d'emploi d'une entreprise Suisse et j'aimerais avoir toutes les informations nécessaires d'ordre transfrontalier concernant la France et la Suisse etc. »

Danksagungen der Bürger:innen

Anmerkung: Wir haben uns entschieden, den Originaltext unverändert zu lassen, einschließlich Rechtschreib- und Grammatikfehlern.

„Ich möchte mich hiermit noch einmal für Ihre Hilfe und die Bemühungen zu meinem Problem bedanken! Sie waren für mich eine sehr große Hilfe!“

« Comme d'habitude vous avez été très efficace ! Je vous remercie encore. »

„Heute habe ich meine erste Rente erhalten. Möchte mich bei Ihnen nochmals ganz herzlichst für Ihre Arbeit und Hilfe bedanken, ohne Sie hätte ich das nicht geschafft. Ganz, ganz lieben Dank dafür.“

« Si tout allait comme ici ce serait formidable »

„Vielen herzlichen Dank für all Ihre Bemühungen und die ausführlichen Informationen. Toll dass wir als Unternehmen uns ebenfalls an Sie wenden können. Das ist eine wertvolle Dienstleistung.“

« Bonjour, Je vous remercie infiniment pour votre réactivité et votre aide dans mes démarches administratives. En effet grâce à vous j'ai enfin clôturé ma demande de retraite allemande ! Vous avez dénoué les blocages que je n'arrivais pas à dépasser à cause d'une carrière compliquée des 2 côtés du Rhin. De plus votre professionnalisme et votre gentillesse m'ont beaucoup touchée ! »

„Es ist wirklich toll, dass es Ihre Informationsstelle gibt !“

« Bonjour,
Pour info le versement rétroactif ainsi que le virement mensuel de la DRV ont bien abouti. Et par la même occasion nous vous remercions pour votre intervention qui était tellement précieuse pour nous. Grâce à votre aide, votre temps, le problème concernant l'obtention de la retraite allemande est bien résolu. Vous nous avez rendu un service inestimable, nous en sommes bien conscients. Un énorme MERCI pour des personnes tout simplement géniales ! »

Remerciements des usagers et usagères

NB : Nous avons fait le choix de laisser le texte original, y compris les fautes d'orthographe et de grammaire.

« Votre documentation est super bien expliquée et j'ai trouvé comment faire. Je vais faire remonter ma satisfaction plus haut, il faut le dire quand il y a encore des gens serviables. »

„Herzlichen Dank für die wertvollen Informationen, die mir sehr weiterhelfen.“

« Je me permets de vous écrire afin de remercier chaleureusement [l'équipe d'] infobest pour toutes ses explications pratiques pour l'installation de mon fils dans le Haut -Rhin. Compétente, précise et disponible , une administration nécessaire. MERCI ! »

„Ganz herzlichen Dank Ihnen für die unglaublich gut strukturierte und sehr informative Hilfe! Wir wissen es wirklich sehr zu schätzen, dass Sie uns geantwortet haben. Nun arbeiten wir uns anhand dessen erst einmal ein und wenden uns sehr gerne wieder an Sie!“

« Je tiens à souligner que votre professionnalisme et votre diligence dans la fourniture d'informations précises sont vraiment appréciés. Je ne manquerai pas de vous recommander à toute personne frontalière ayant des questions fiscales et d'assurance maladie similaires à l'avenir. »

„Per se muss ich Ihnen und dem ganzen Infobest Team ein großes Kompliment machen. Was sie anbieten und wie sie in grenzüberschreitenden Fragen schnell und kompetent weiterhelfen ist absolut grandios. Bitte machen sie weiter so!!!“

« Bonjour, je voulais tout simplement vous remercier pour votre implication dans mes démarches pour la retraite. Je pense qu'avec votre mail que vous avez envoyé à la Carsat cela a fait bouger les choses puisqu'aujourd'hui, ma retraite est acceptée et finalisée. Merci à vous. »

