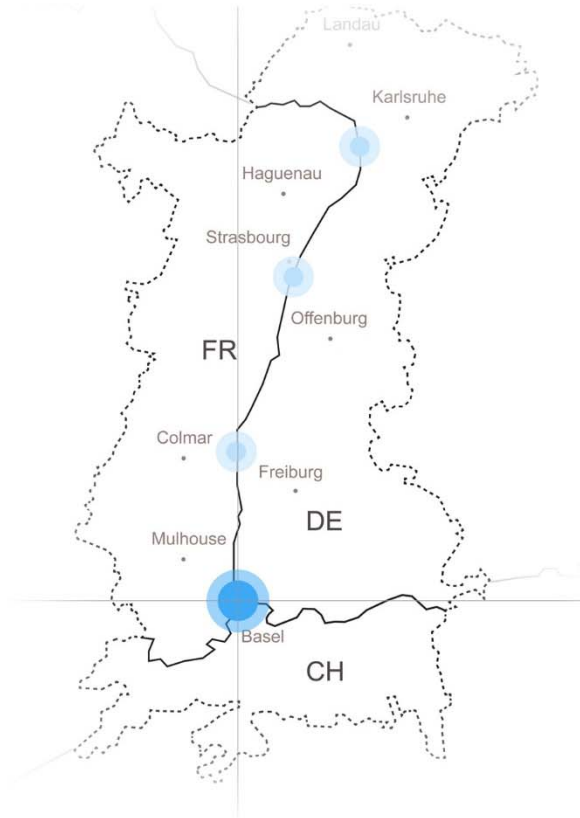


INFOBEST



PALMRAIN



RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019



SOMMAIRE

Sommaire	2
L'avis des usagers.....	2
Le mot de la présidente	3
Information et conseil – les demandes.....	4
Les permanences spécialisées.....	6
Relations publiques	6
Les partenaires cofinanceurs en 2019.....	7
L'équipe des permanents en 2019.....	7
Mentions légales	8

L'AVIS DES USAGERS

Für Ihre freundliche, prompte und hilfreiche Unterstützung möchte ich Ihnen sehr herzlich danken.

*Ich kam sehr verzweifelt her, aber mit dem super Service hier gehe ich sehr erleichtert.
Sehr gute Beratung. Danke Schön.
I was very impressed with the service. Thanks a lot.*

*Merci infiniment pour l'accueil, la patience et les renseignements précieux que l'on ne trouve pas ailleurs !!
Heureusement qu'un endroit comme celui-ci existe !!*

Ich danke Ihnen herzlichst für die äußerst wertvolle Tätigkeit, die Sie hier für Im Grenzgebiet wohnhaften Personen zur Verfügung stellen.

*Merci pour les explications. C'est super d'être écouté et d'avoir de bons conseils sur les trois pays.
De tout cœur Merci.*

*Wow, das ist eine klare und schnelle Antwort!
Sehr herzlichen Dank*

*Ici un super service et personnel.
Super bien et très compétent.
Très grande compétence professionnelle. (...)
Super. Merci.*

*Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Hilfe und Geduld bedanken.
Ohne Sie hätten wir gar nichts machen können.*

Votre aimable proposition m'a paru une lueur au bout du tunnel !

*Ganz herzlichen Dank für Ihre so ausführliche Antwort. Ich bin sehr gerührt, da mein Weg bisher etwas steinig verlief und ich jetzt von Ihnen genaue Antworten erhalte. (...)
Ich bin dankbar, dass es Sie gibt und Sie mich mit allen ergänzenden Infos helfen!*

Merci beaucoup pour vos précieux renseignements !

Merci pour toutes ces informations très utiles. Tout est clair.

Am gestrigen Donnerstag haben Sie und Ihr Team mir ermöglicht, mich bei Ihrem Infotag von diversen Fachpersonen über sozialversicherungstechnische Anliegen informieren zu lassen. Die Rückmeldungen, die ich erhalten habe, sind mir sehr hilfreich. Ich bedanke mich sehr für die tolle Unterstützung (...) und hoffe, dass noch viele andere Personen Ihr Angebot zu nutzen und vor allem zu schätzen wissen.

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Madame, Monsieur

J'ai le plaisir d'assurer la présidence d'INFOBEST PALMRAIN depuis le début 2019 et suis heureuse de constater que le bilan annuel de l'instance est une fois de plus très positif. Le nombre constamment élevé des demandes traitées souligne l'importance du centre-ressource trinational qui met ses compétences à disposition des particuliers, des administrations et des entreprises confrontés à des questions transfrontalières, ainsi que son ancrage dans la région. En 2019, INFOBEST PALMRAIN a ainsi répondu à plus de 5 000 demandes, principalement en matière d'assurances et de prestations sociales (maladie, retraite, maternité, ou invalidité notamment), mais aussi dans les domaines de la fiscalité, du droit du travail et bien d'autres encore. Ce chiffre est légèrement inférieur à celui de l'année précédente, mais l'équipe a dans le même temps subi une vacance de poste.

Pascal Dedié était chargé de mission allemand d'INFOBEST PALMRAIN de janvier à mars et fût ainsi le plus éphémère de tous les salariés de l'instance. Depuis juillet 2019 et l'arrivée de Marcus Schick, l'effectif est heureusement à nouveau stable. Je tiens ici à souhaiter la bienvenue au nouveau chargé de mission allemand et à remercier le Regierungspräsidium Freiburg de s'être autant impliqué pour trouver une solution.

En 2019 aussi, le développement incessant de la dématérialisation a généré de nouveaux défis pour INFOBEST PALMRAIN. Parallèlement, l'équipe a initié la mise en conformité de ses processus avec les principes de la protection des données imposés par le RGPD.

Par ailleurs, les permanents ont constaté des problèmes concrets et des obstacles à la mobilité transfrontalière, dont ils ont informé la Conférence du Rhin supérieur et la Commission intergouvernementale, afin que des solutions puissent être trouvées.

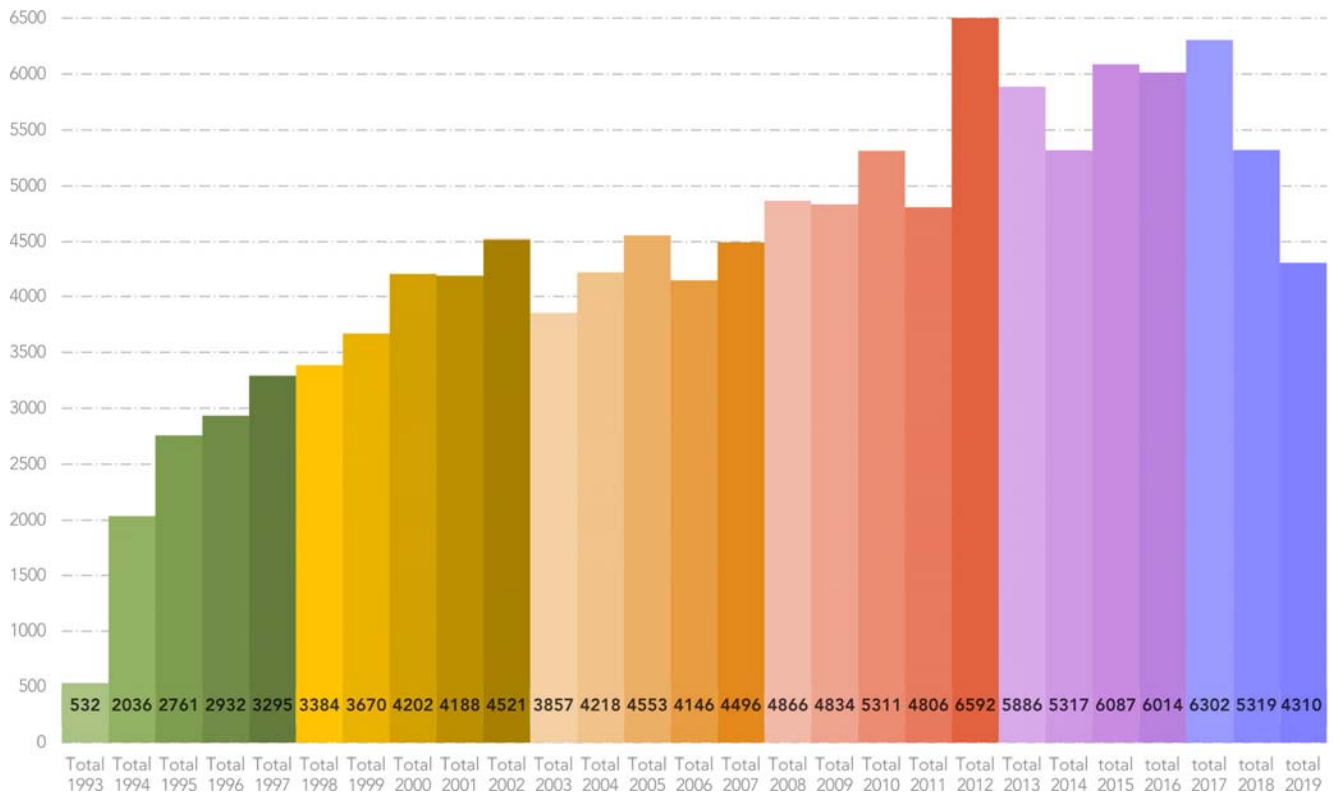
En particulier les nouvelles méthodes et relations de travail comme le télétravail soulèvent des questions juridiques et interprétations de plus en plus complexes dès qu'elles sont transfrontalières, compte tenu des réglementations fiscales et sociales en vigueur jusqu'à présent. Pour les personnes concernées, et donc l'équipe INFOBEST, certaines demandes liées à cette problématique relèvent de la gageure.

Je suis heureuse que nous puissions continuer d'offrir aux citoyens de notre région commune, unie par-delà les frontières, cette instance d'information et de conseil pour les questions transfrontalière si importante pour l'Europe. Tout récemment encore, à l'occasion de la crise du Covid-19, la mission d'INFOBEST PALMRAIN en tant que premier interlocuteur des citoyen-ne-s a une nouvelle fois fait ses preuves, l'équipe ayant notamment su créer très rapidement une offre d'informations en ligne spécifique pour répondre à d'innombrables interrogations de ses usagers.



Marion Dammann
Présidente d'INFOBEST PALMRAIN

INFORMATION ET CONSEIL – LES DEMANDES

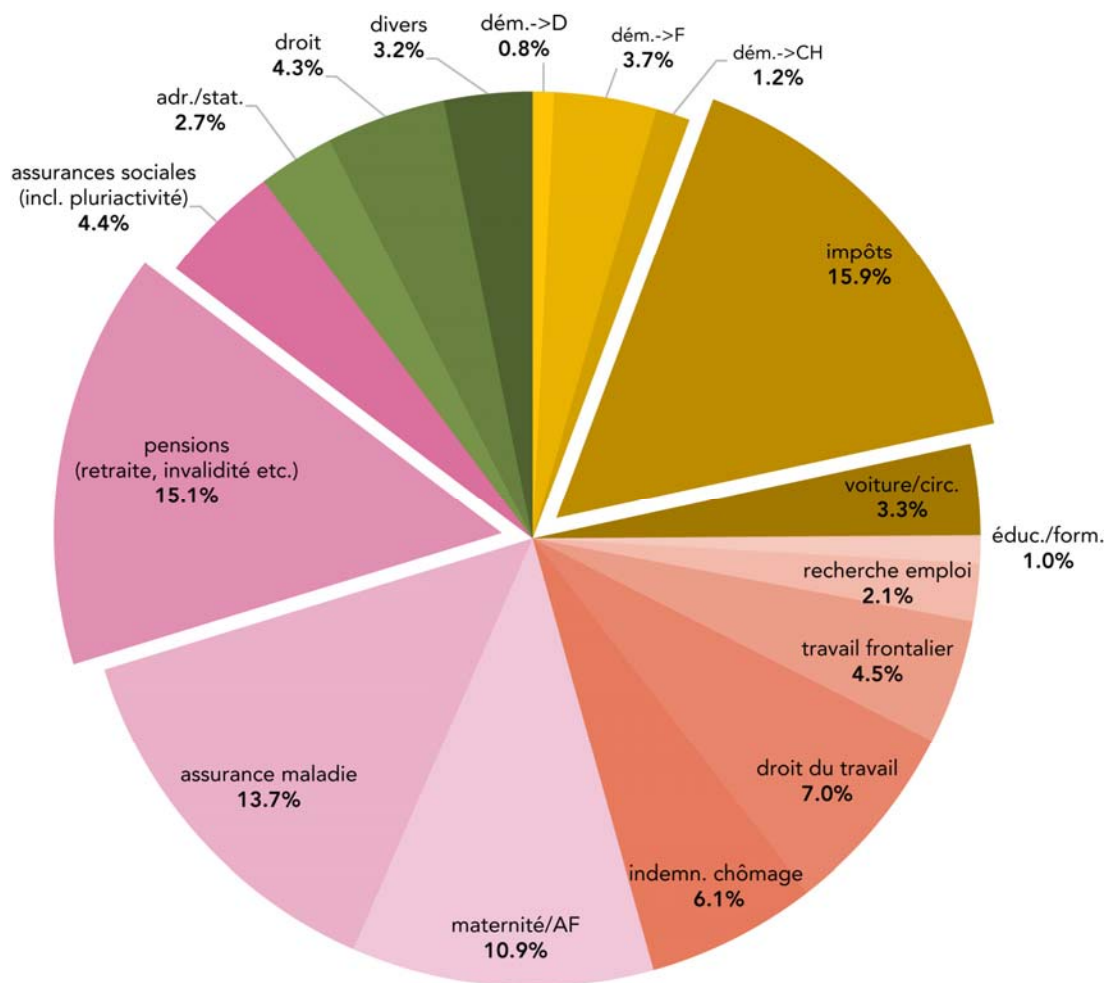


△ Nombre annuel de demandes traitées depuis l'ouverture de l'instance (total : 01/07/1993 – 31/12/2019 = 118435)

4 310 usager·e·s (dont 95,6 % de particuliers) et un peu plus de 5 000 demandes traitées ont été compté·e·s en 2019.

L'inflexion de la courbe des statistiques peut surprendre et le résultat sembler décevant. Pourtant, les journées de travail des conseiller·e·s qui ont servi ces 4 310 personnes ont été bien remplies tout au long de l'année. Avant d'interpréter trop hâtivement les résultats chiffrés, il convient de rappeler que l'enregistrement des demandes est loin d'être une science exacte : un·e usager·e qui revient ou rappelle plusieurs fois pour demander des précisions ou compléments d'informations en fonction de l'évolution de sa situation peut être comptabilisé·e autant de fois, ou une seule. Un courriel demandant un rendez-vous sans en préciser l'objet, peut être considéré comme une demande ou non. Il en est de même pour un appel téléphonique qui, après analyse, ne peut pas être transmis à l'interlocuteur adéquat momentanément indisponible.

De fait, les statistiques 2019 de l'équipe d'INFOBEST PALMRAIN n'incluent que des "vraies" demandes, comme en témoignent d'autres chiffres. En effet, dans plus de 69 % des cas, l'équipe a répondu entièrement aux questions de ses usager·e·s. Pour 27,4 % elle a fourni des réponses et renvoyé sur les organismes compétents (pour finaliser une demande de pension ou d'allocations familiales, par ex.) ou les serveurs incontournables (pour échanger un permis de conduire ou immatriculer un véhicule en France). 3,4 % seulement des demandes ont été ré-orientées ; il s'agit principalement de souhaits d'explication des dires d'un tiers (employeurs, assurance, etc.) ou de litiges, par ex. en matière de consommation ou de recherche d'emploi.

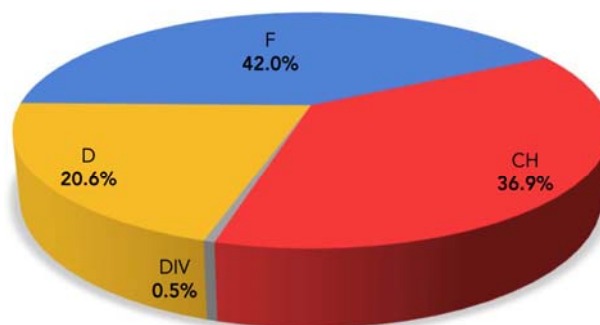


△ Thématiques des 5 058 demandes traitées en 2019

Les thématiques traitées et leurs proportions restent stables. La majorité des questions concerne les assurances et prestations sociale : 15 % ont pour objet la retraite, les caisses de pension et l'invalidité, près de 14 % sont liées spécifiquement à l'assurance maladie et 11 % aux prestations familiales. Les impôts représentent 16 % des consultations et le droit du travail 7 %. À noter que bon nombre des demandes traitées par INFOBEST PALMRAIN sont d'autant plus complexes qu'elles concernent souvent les trois pays simultanément.

Aucune nouvelle problématique particulière n'est apparue en 2019. Cependant, les difficultés auxquelles sont confronté-e-s beaucoup d'habitant-e-s de la région frontalière, surtout du côté français, sont toujours aussi importantes. L'impossibilité de contacter la Carsat (assurance retraite)

pour faire le point sur une carrière internationale et le "tout-en-ligne-tout-en-français" imposé notamment pour immatriculer un véhicule ou échanger un permis de conduire génèrent bon nombre de demandes, chronophages, auxquelles INFOBEST ne peut tout simplement pas répondre de façon satisfaisante.



△ Pays concernés par les demandes en 2019

PERMANENCES TRANSFRONTALIÈRES

Jeudi 23 mai et
Jeudi 21 novembre 2019

Bénéficiez d'entretiens individuels avec des conseillers français, suisses et allemands des

services fiscaux
agences pour l'emploi
caisses d'allocations familiales
assurances maladie et des
caisses de retraite
et invalidité suisse



Exclusivement sur rendez-vous :

☎ 07 621 75 035 ☎ 061 322 74 22 ☎ 03 89 70 13 85
Les renseignements seront dispensés à titre gratuit.



Cette manifestation a reçu le soutien financier du programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale «Joule 2014-2020». Pour de plus amples informations, veuillez consulter <http://ec.europa.eu/social>. Les informations contenues dans le présent prospectus ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne.

INFOBEST PALMRAIN
Pont du Palmrain
F-68128 Village-Neuf
www.infobest.eu

LES PERMANENCES SPÉCIALISÉES

Après une année de pause due à la préparation des festivités du 25^e anniversaire de l'instance, l'équipe a à nouveau investi plus de 400 heures de travail pour organiser deux permanences trinatio-nales pluridisciplinaires, avec le concours financier d'EURES-T Rhin supérieur. Ces 33^e et 34^e éditions ont eu lieu respectivement le 23 mai et le 21 novembre 2019. Elles ont permis 254 consultations individuelles, avec respectivement 18 et 22 conseiller-e-s de 14 administrations et organismes suisses, allemands et français.

L'excellent partenariat avec la Caf du Haut-Rhin a pu être maintenu également, pour la plus grande satisfaction des usager-e-s. Au cours de 8 permanences spécifiques, 124 rendez-vous ont ainsi été assurés par la conseillère bilingue particulièrement appréciée de tou-te-s.

RELATIONS PUBLIQUES

04/02 et 07/10 | Conférence à l'Université Populaire de Mulhouse sur le statut du frontalier suisse et allemand

30/04 | Présentation sur le statut du frontalier en Allemagne pour travailleurs en réinsertion, en coopération avec l'AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes)

06/05 | Visite de l'*Ausschuss für Europa und Internationales des Landtages Baden-Württemberg*

05/08 | Visite de l'Ambassadeur suisse en Allemagne, Dr. Paul R. Seger

27/09 | Présentation d'INFOBEST pour le *Herbert Wehner Bildungswerk e.V.*

12/09 | Participation au séminaire "*Pensionierungsplanung*" (*Arbeitgeber Basel-Stadt*)

18/10 | Permanence transfrontalière à la bibliothèque de la ville de Freiburg (en coopération avec *Europe Direct Freiburg*)

23/10 | Présentation du projet B-Solutions devant le Parlement Européen avec le soutien de l'eurodéputée Madame Anne Sander

29/10 | Participation au séminaire d'EURES-T Rhin supérieur "*Upper Rhine Train*"

26/11 | Visite d'étudiants en *International Business Management* de la FHNW, avec la participation de Madame Brigitte Klinkert, Présidente du Département du Haut-Rhin

LES PARTENAIRES COFINANCEURS EN 2019

France

État français
Région Grand Est
Département du Haut-Rhin
Communauté d'agglomération
Saint-Louis Agglomération
Communauté d'agglomération
Mulhouse Alsace Agglomération
Communauté de Communes
Sundgau

Allemagne

Land du Bade-Wurtemberg
Landkreis Lörrach
Ville de Lörrach
Ville de Rheinfelden (D)
Ville de Weil am Rhein
RegioGesellschaft
Schwarzwald-Oberrhein
Regionalverband
Hochrhein-Bodensee

Suisse

Canton de Bâle-Campagne
Canton de Bâle-Ville
Commune d'Allschwil
Commune de Bettingen
Commune de Binningen
Commune de Riehen
Ville de Rheinfelden (CH)
Arbeitgeberverband Basel
Regio Basiliensis

Le financement est assuré par les partenaires français, suisses et allemands à hauteur d'un tiers par pays.

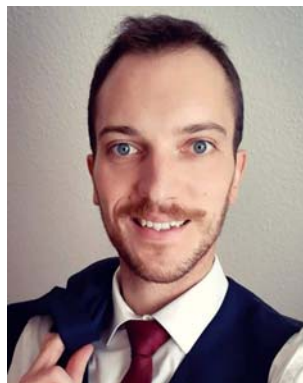
L'ÉQUIPE DES PERMANENTS EN 2019



Christiane Andler
Assistante



Marc Borer
Chargé de mission suisse



Julien Kurtz
Chargé de mission français



Pascal Dedié
*Chargé de mission allemand
(jusqu'à fin mars)*



Marcus Schick
*Chargé de mission allemand
(à partir de juillet)*



Mentions légales

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019
INFOBEST PALMRAIN

Rédaction et traduction :




Christiane Andler
Marc Borer
Julien Kurtz
Marcus Schick



Conception graphique :

Marc Borer

INFOBEST  PALMRAIN

Palmrain, F-68128 Village-Neuf
www.infobest.eu
palmrain@infobest.eu

Tél.  03 89 70 13 85
Tél.  07621 750 35
Tél.  061 322 74 22

Fax  03 89 69 28 36
Fax  061 322 74 47

Textes et photos : © INFOBEST PALMRAIN


ETB Eurodistrict Trinational de Bâle
TEB Trinationaler Eurodistrict Basel

Dans le cadre de la coopération entre les deux instances, le modèle du présent rapport est mis à disposition de l'ETB pour son utilisation propre.