



RAPPORT D'ACTIVITES
RAPPORT FINANCIER

2024

TÄTIGKEITSBERICHT
FINANZBERICHT



Pour permettre une meilleure lisibilité, la forme masculine est utilisée pour les noms de personnes et les noms personnels. Les formulations en question s'appliquent à tous les sexes au sens de l'égalité de traitement. La formulation abrégée n'a que des raisons rédactionnelles et ne contient pas d'évaluation.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Edition | Rédaction |
Traduction | Crédit photos :

INFOBEST PAMINA
2 rue du Général Mittelhauser
F-67630 Lauterbourg

Herausgeber | Redaktion |
Übersetzung | Bildrecht:

INFOBEST PAMINA
Hagenbacherstr. 5A
D- 76768 Neulauterburg

L'année 2024 aura été une période particulièrement difficile pour les travailleurs frontaliers, marquée par la fermeture d'usines dans l'espace PAMINA, ainsi que le retour des contrôles à la frontière allemande depuis l'automne. Cette situation, couplée à un environnement économique et politique incertain, génère de nombreuses préoccupations au quotidien.

Face à ces défis, l'équipe de l'INFOBEST PAMINA reste plus que jamais engagée, prête à soutenir les citoyens transfrontaliers dans leurs démarches. En dépit des difficultés, elle met tout en œuvre pour répondre aux besoins croissants d'information et de conseil, dans un contexte où les enjeux de la vie transfrontalière sont plus complexes que jamais.

Vivre et travailler dans notre bassin de vie soulève en effet fréquemment de nombreuses questions sur l'assurance maladie, la retraite, les prestations sociales, la fiscalité, le travail et bien d'autres thématiques. Ces préoccupations peuvent devenir source d'anxiété, notamment pour les salariés confrontés à une perte d'emploi imminente ou à une situation précaire (chômage technique, CDD non renouvelé, intérim).

L'équipe de l'INFOBEST PAMINA considère d'autant plus essentiel d'apporter une information et un conseil personnalisé au citoyen. Quel que soit le mode de communication choisi par le demandeur, les collaboratrices s'adaptent : par voie électronique, physique, téléphonique, visioconférence.

Pour répondre à une demande croissante et toujours plus complexe, l'INFOBEST PAMINA a élargi ses actions en proposant une permanence quasi mensuelle dans les locaux de la Maison du Pays Rhénan à

Das Jahr 2024 stellte eine besonders schwierige Zeit für Grenzgänger dar, die durch Schließungen von Betrieben im PAMINA-Raum sowie die Rückkehr der Kontrollen an der deutschen Grenze seit dem Herbst gekennzeichnet war. Diese Situation, gekoppelt mit einem unsicheren wirtschaftlichen und politischen Umfeld, führt zu zahlreichen Sorgen im Alltag.

Angesichts dieser Herausforderungen bleibt das Team der INFOBEST PAMINA mehr denn je engagiert und bereit, die grenzüberschreitenden Bürger bei ihren Schritten zu unterstützen. Trotz der Schwierigkeiten setzt es alles daran, dem wachsenden Informations- und Beratungsbedarf gerecht zu werden, in einem Kontext, in dem die Herausforderungen des grenzüberschreitenden Lebens komplexer sind als je zuvor.

Das Leben und Arbeiten in unserem Einzugsgebiet wirft in der Tat häufig zahlreiche Fragen Krankenversicherung, Rente, Sozialleistungen, Steuern, Arbeit und vielen anderen Themen auf. Diese Sorgen können zu Ängsten führen, insbesondere bei Arbeitnehmern, die mit einem drohenden Arbeitsplatzverlust oder einer prekären Situation (Kurzarbeit, nicht verlängerter befristeter Arbeitsvertrag, Zeitarbeit) konfrontiert sind.

Umso wichtiger ist es für das Team der INFOBEST PAMINA, den Bürgern eine persönliche Information und Beratung zu bieten. Unabhängig davon, welche Kommunikationsform der Nutzer auswählt, passen sich die Mitarbeiterinnen daran: elektronisch, physisch, telefonisch, per Videokonferenz.

Um einer wachsenden und immer komplexeren Nachfrage gerecht zu werden, hat die INFOBEST PAMINA ihre Aktionen ausgeweitet, indem sie fast monatlich eine Sprechstunde in den Räumlichkeiten des

Drusenheim, en participant à davantage d'évènements, en se rendant directement sur les sites industriels pour informer le salarié sur place et, dernièrement, en signant une convention de partenariat le 11 décembre avec l'association Frontaliers Grand Est (à travers l'Eurodistrict PAMINA).

Tout cela a été rendu possible par l'arrivée très attendue d'une 4^{ème} collaboratrice à temps partiel au mois de mai.

Ce renfort était indispensable au vu de la situation actuelle et à venir de part et d'autre de la frontière. 2025 sera sans nulle doute encore une année qui exigera une mobilisation totale de l'équipe.

Maison du Pays Rhénan in Drusenheim anbietet, an mehr Veranstaltungen teilnimmt, sich direkt zu den Industriestandorten begibt, um den Arbeitnehmer vor Ort zu informieren und zuletzt am 11. Dezember eine Partnerschaftvereinbarung mit dem Verein Frontaliers Grand Est (über den Eurodistrict PAMINA) unterzeichnet hat.

All dies wurde durch die lang erwartete Ankunft einer vierten Mitarbeiterin auf Teilzeitbasis im Mai ermöglicht.

Diese Verstärkung war angesichts der aktuellen und zukünftigen Situation auf beiden Seiten der Grenze unerlässlich. Auch 2025 wird zweifellos ein Jahr sein, das die volle Mobilisierung des Teams erfordert.

Partenaires cofinanceurs

Finanzierungspartner



Comité technique de pilotage

Le Comité technique de Pilotage de l'INFOBEST PAMINA s'est réuni à Lauterbourg à deux occasions :

- La première, le 06 février, principalement pour présenter le rapport annuel 2023, le rapport financier final 2021-2023 et le recrutement du 4^{ème} poste ;
- Une seconde fois, le 17 septembre pour, entre autres :
 - échanger sur les augmentations de coûts survenues en cours de convention ;
 - évaluer le projet Interreg VI INFOBEST 4.0 ;
 - informer de la subvention attribuée par le Ministère fédéral de l'Intérieur pour le projet « Amélioration du conseil aux frontaliers de l'INFOBEST PAMINA par l'introduction d'une prise de rendez-vous numérique » ;
 - évaluer et augmenter le temps de travail du 4^{ème} poste ;
 - informer de la collaboration avec Frontaliers Grand Est et le Centre Européen de la Consommation.

Technischer Lenkungsausschuss

Der technische Lenkungsausschuss der INFOBEST PAMINA hat sich zweimal in Lauterbourg getroffen:

- Ein erstes Mal am 06. Februar, hauptsächlich um den Jahresbericht 2023 und den abschließenden Finanzbericht 2021-2023 sowie die Schaffung der 4. Arbeitsstelle vorzustellen;
- Ein zweites Mal am 17. September, für u.a. Folgendes:
 - sich über den Umgang mit entstandenen Kostensteigerungen während der Vereinbarung auszutauschen;
 - das Interreg VI Projekt INFOBEST 4.0 zu bewerten;
 - über die vom Bundesministerium des Innern vergebene Förderung für das Projekt „Verbesserung der Grenzgängerberatung der INFOBEST PAMINA durch die Einführung einer digitalen Terminvereinbarung“ zu informieren;
 - um die 4. Arbeitsstelle zu evaluieren und die Arbeitszeit aufzustocken;
 - über die Zusammenarbeit mit Frontaliers Grand Est und dem Europäischen Verbraucherzentrum zu informieren.

L'équipe de l'INFOBEST PAMINA

Das Team der INFOBEST PAMINA

La création d'un 4^{ème} poste, approuvée lors de l'Assemblée du GECT Eurodistrict PAMINA du 12 décembre 2023, a été concrétisée au printemps 2024 avec l'arrivée de Madame Sandra Kurschat le 1^{er} mai.

Ayant déjà travaillé au sein de l'INFOBEST PAMINA de 2013 à 2018, Madame Kurschat s'est rapidement intégrée et a su remplir efficacement ses fonctions de conseillère. De nationalité allemande, sa présence représente un réel atout et un renfort très apprécié par l'équipe.

Die Schaffung einer vierten Arbeitsstelle, die von der Versammlung des EVTZ Eurodistrict PAMINA am 12. Dezember 2023 genehmigt wurde, wurde im Frühjahr 2024 mit der Ankunft von Frau Sandra Kurschat am 1. Mai konkretisiert.

Da Frau Kurschat bereits von 2013 bis 2018 bei der INFOBEST PAMINA gearbeitet hatte, hat sie sich schnell eingelebt und ihre Aufgaben als Beraterin effizient erfüllt. Als deutsche Staatsbürgerin stellt ihre Anwesenheit einen echten Vorteil und eine vom Team sehr geschätzte Verstärkung dar.

Sandra
Kurschat



Stéphanie
Roser

Marilyne
Fritz



Denise
Loewenkamp

A. LES MISSIONS

A. DIE AUFGABEN

1. Information et conseil

1. Information und Beratung

- **Statistiques**

Dans le cadre de l'harmonisation des pratiques inter-INFOBEST, le tableau des statistiques a encore été affiné (l'origine de la demande, le type de contact, et la situation du demandeur) et mis en application à compter du mois de mars dans tout le réseau. L'INFOBEST PAMINA statistique également les réorientations d'utilisateurs vers les services partenaires.

Le tableau synthétique suivant donne un aperçu du nombre total d'utilisateurs ayant sollicité et obtenu une prise en charge de l'équipe de l'INFOBEST PAMINA en 2024 :

- **Statistiken**

Im Rahmen der Harmonisierung der Arbeitsweise zwischen den INFOBESTen wurde die Statistik-Tabelle weiter verfeinert (Herkunft der Anfrage, Art des Kontakts und Situation des Antragstellers) und ab März im gesamten Netzwerk angewendet. Die INFOBEST PAMINA führt auch Statistiken über die Weiterleitung von Nutzern an Partnerservicestellen.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Gesamtzahl der Anfragen, die das Team der INFOBEST PAMINA im Jahr 2024 bearbeitet hat:

Nombre de demandeurs (citoyens, administration, entreprise, autres) <i>Anzahl der Anfragen (Bürger, Verwaltung, Firmen, weitere)</i>	5.388
<i>Dont 12 permanences à Haguenau</i> <i>Davon 12 Sprechstunden in Haguenau</i>	92
<i>Dont 4 permanences à Drusenheim</i> <i>Davon 4 Sprechstunden in Drusenheim</i>	38
<i>Dont 10 permanences à Durrenbach</i> <i>Davon 10 Sprechstunden in Durrenbach</i>	70

Une demande peut conduire à aborder plusieurs thèmes. Ainsi, ce sont **5.388** usagers qui ont été renseignés ou conseillés sur **6.900** thématiques.

A souligner qu'une demande peut parfois engendrer différentes interventions étalées sur une période plus ou moins longue (ex. : courriels, plusieurs rdv sur place, rdv téléphoniques, etc), nécessitant une durée de traitement plus conséquente, qui sera alors comptabilisée plusieurs fois.

La thématique particulièrement concernée est celle de l'invalidité.

De plus, lorsqu'il s'agit d'une demande inhabituelle (par exemple : éducation, autre question juridique), cela implique très souvent des recherches qui mobilisent plus longuement la collaboratrice.

En plus de leur activité dans les locaux lauterbourgeois, les conseillères de l'INFOBEST PAMINA se sont rendues chaque mois à Haguenau et toutes les 6 semaines environ dans les locaux de la Maison des Services de Durrenbach, dans le but de garantir un service de proximité pour les usagers les plus éloignés de Lauterbourg. Depuis juin, il est également possible de les rencontrer dans les locaux de la Maison du Pays Rhénan à Drusenheim. Ces dernières permettent d'entretenir une collaboration riche avec les animatrices du réseau des Maisons France Service. Ce sont ainsi 200 citoyens à qui un service de proximité immédiate a été apporté par ce biais en 2024, soit 22% des rdv en présentiel (919).

Les usagers apprécient d'avoir un interlocuteur en face d'eux pour exprimer leur(s) problématique(s), situation qui se raréfie devant la numérisation croissante des procédures et la fermeture et/ou l'éloignement géographique des administrations.

A noter que les délais de rendez-vous sont de 4 semaines à 2 mois selon la période.

Eine Anfrage kann dazu führen, dass mehrere Themen angesprochen werden. So wurden **5.388** Nutzer zu **6.900** Themen informiert oder beraten.

Es ist zu betonen, dass eine Anfrage manchmal verschiedene Interventionen über einen mehr oder weniger langen Zeitraum hinweg nach sich ziehen kann (z. B. E-Mails, mehrere Termine vor Ort, Telefontermine usw.), was eine längere Bearbeitungsdauer erfordert, die dann mehrfach gezählt wird.

Ein besonders betroffenes Thema ist die Invalidität.

Wenn es sich zudem um eine ungewöhnliche Anfrage handelt (z. B.: Erziehung, andere rechtliche Fragen), bedeutet dies sehr oft, dass die Mitarbeiterin mit längeren Recherchen beschäftigt ist.

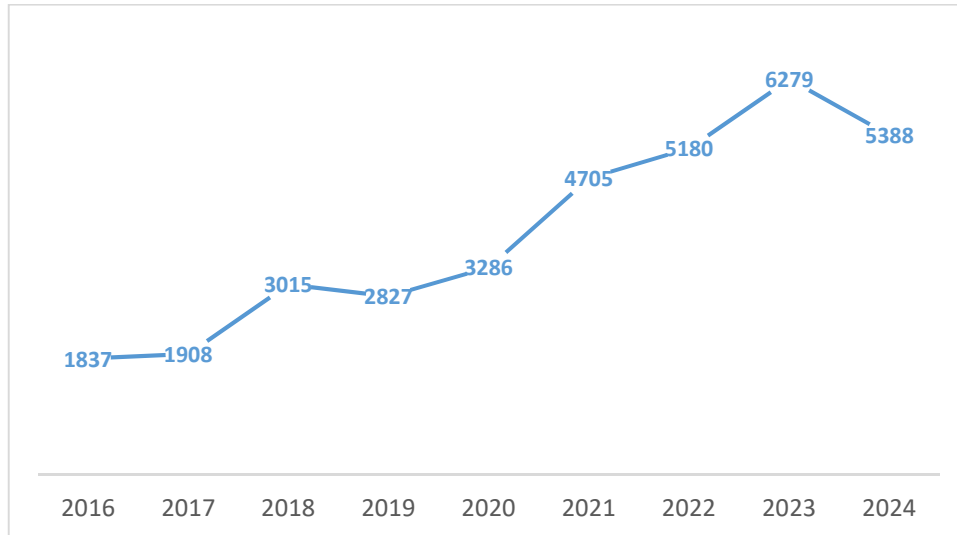
Zusätzlich zu ihrer Tätigkeit in den Lauterburger Räumlichkeiten, begaben sich die Beraterinnen der INFOBEST PAMINA jeden Monat nach Haguenau und etwa alle 6 Wochen in die Räumlichkeiten des Maison des Services in Durrenbach, um auch für die Nutzer, die weiter von Lauterbourg entfernt sind, einen kundennahen Service zu gewährleisten. Seit Juni sind sie außerdem auch in den Räumlichkeiten des Maison du Pays Rhénan in Drusenheim. Diese Beratungen ermöglichen eine reichhaltige Zusammenarbeit mit den Beraterinnen des Netzwerks der Maisons France Service. Auf diese Weise wurden 2024 200 Bürgern eine Dienstleistung in unmittelbarer Wohnortnähe angeboten, was 22 % der Präsenztermine (919) entspricht.

Die Nutzer schätzen es, einen Ansprechpartner zu haben, der ihnen gegenübersteht, um ihre Problematik(en) zu äußern. Eine Situation, die angesichts der zunehmenden Digitalisierung der Verfahren und der Schließung und/oder geografischen Entfernung der Behörden immer seltener wird.

Zu beachten ist, dass die Fristen für einen Termin je nach Zeitraum zwischen 4 Wochen und 2 Monaten betragen.

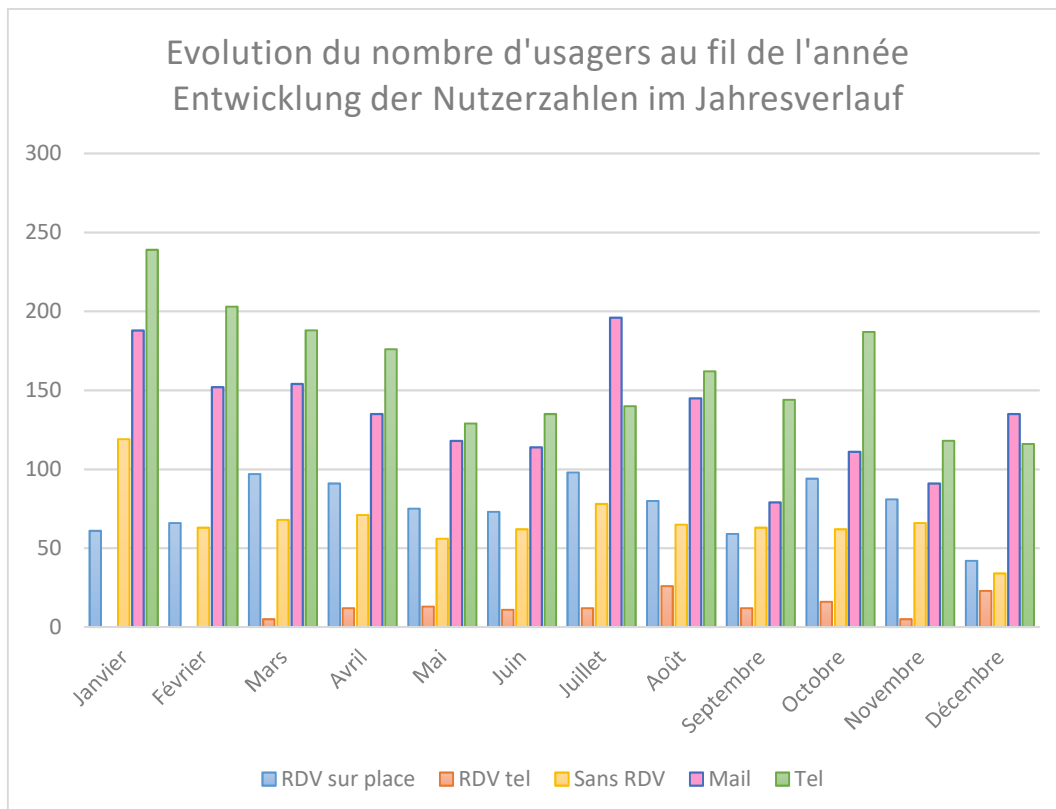
**Evolution du nombre de demande
(en nombre d'usager)**

**Entwicklung der Anfragen
(in Nutzerzahlen)**



Le nombre d'usagers renseignés est en baisse de 16% et se retrouve à un niveau quasiment identique à celui de 2022.

Die Zahl der informierten Nutzerinnen und Nutzer ist um 16% gesunken und befindet sich fast auf demselben Niveau wie 2022.



Comme constaté par le passé, l'activité connaît un pic en janvier qui s'explique notamment par le traitement des demandes cumulées pendant la fermeture de l'INFOBEST à l'occasion des fêtes de fin d'année : 188 courriels traités alors que la moyenne mensuelle tourne autour de 135. Même constat pour les demandes traitées par téléphone : 239 en janvier contre 161 en moyenne.

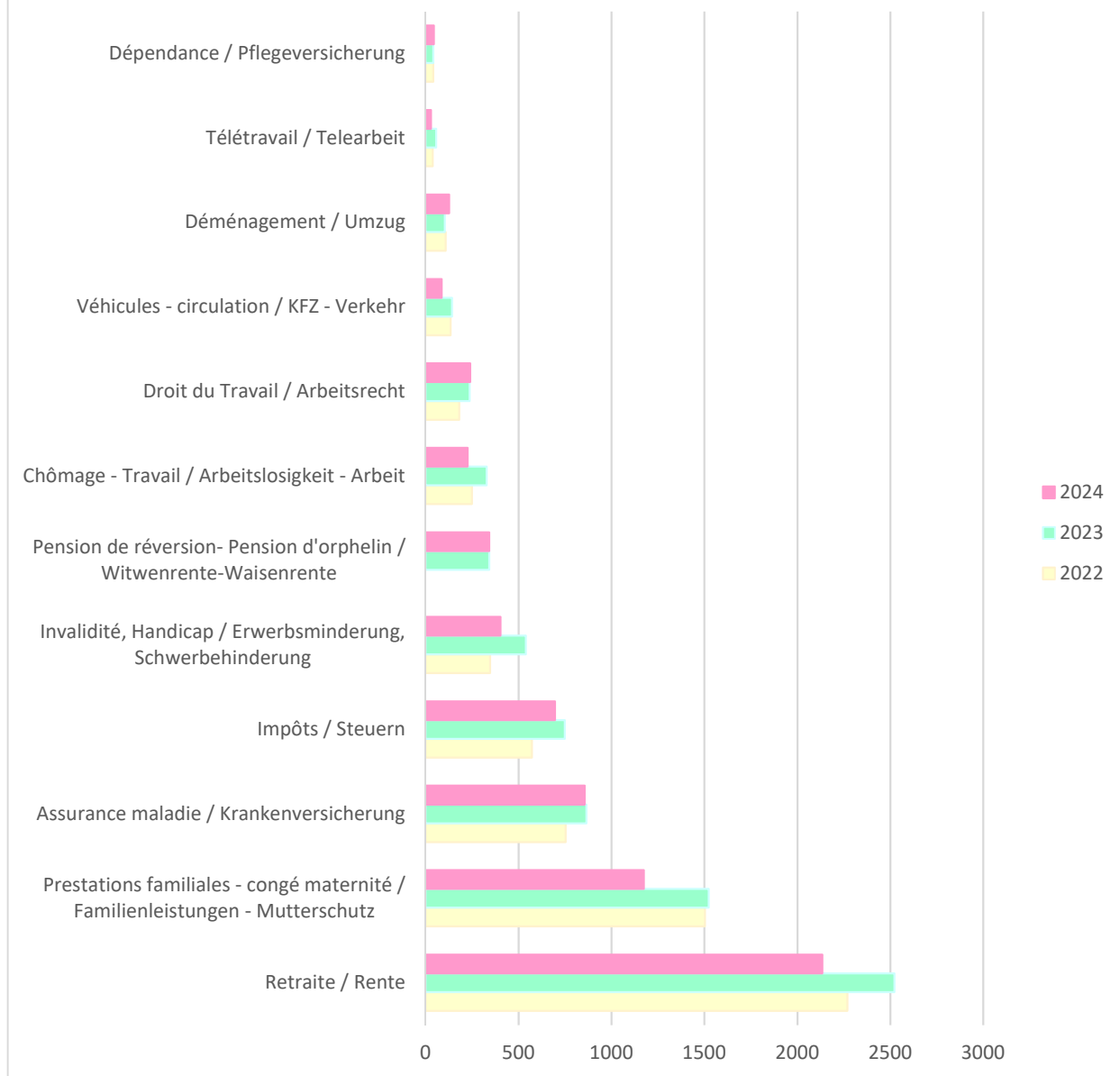
Le nombre de courriels traités en juillet est plus élevé que la moyenne annuelle, cela s'explique par la fermeture de l'INFOBEST au public de passage les après-midi du 15 juillet au 15 août. L'instance restait joignable par téléphone.

Malgré les congés et/ou les absences du personnel, et les jours fériés en semaine, le nombre de rendez-vous en présentiel affiche une certaine régularité tout au long de l'année.

Wie bereits in der Vergangenheit festgestellt, verzeichnet die Anfragenquote im Januar einen Höhepunkt, der sich insbesondere dadurch erklärt, dass sich während der Schließung der INFOBEST anlässlich der Weihnachtsfeiertage viele Anfragen angesammelt haben: 188 bearbeitete E-Mails, während der Monatsdurchschnitt bei 135 liegt. Dasselbe gilt für die telefonisch bearbeiteten Anfragen: 239 im Januar gegenüber 161 im Durchschnitt.

Die Zahl der im Juli bearbeiteten E-Mails war höher als im Jahresdurchschnitt, was sich dadurch erklären lässt, dass die INFOBEST vom 15. Juli bis 15. August nachmittags für das Laufpublikum geschlossen war. Die Informationsstelle war weiterhin telefonisch erreichbar. Trotz Urlaub und/oder Abwesenheit des Personals und Feiertagen unter der Woche ist die Anzahl der Präsenztermine das ganze Jahr über relativ konstant.

Thématiques traitées - Behandelte Themen 2022 - 2023 - 2024



Ce graphique reprend les 12 thématiques les plus traitées.

Comme depuis quelques années, les demandes concernaient majoritairement le thème de la retraite : **2.911** demandes réparties comme suit :

- **2.134** retraite ;
- **402** pension de réduction de capacité de gain et handicap ;
- **342** pension de réversion et orphelin ;
- **33** revalorisation du point de retraite.

In dieser Grafik sind die 12 meist-bearbeiteten Themenbereiche aufgeführt.

Wie schon seit einigen Jahren betrafen die meisten Anfragen das Thema Rente: **2.911** Anfragen, die sich wie folgt aufteilen: Page 11

- **2.134** Rente;
- **402** Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit und Behinderung;
- **342** Witwen- und Waisenrente;
- **33** Neubewertung der Rentenpunkte.

Le nombre de demande traité a connu une baisse notable en 2024 qui s'explique par le fait que la réforme de la retraite ayant été adoptée en France à l'été 2023, les assurés concernés ont pu anticiper leur demande de retraite.

En ce qui concerne les demandes de pension de réduction de capacité de gain, il s'agit là de dossiers relativement complexes et chronophages. En effet, il est fréquent qu'un même usager sollicite l'INFOBEST PAMINA à plusieurs reprises (nouveaux formulaires à compléter, demande d'assistance pour faire appel de la décision de la DRV, demande de cure se greffant sur la demande initiale, etc). Il s'avère qu'un seul dossier représente au minimum 2h de travail, pouvant aller jusqu'à 8 à 10 hEURES.

De plus, il n'est pas rare que ce type de dossier prenne jusqu'à 12 mois, voire plus, pour aboutir à une décision définitive.

Afin d'accélérer les procédures, les échanges avec la DRV se font principalement par voie dématérialisée via la plateforme digitale sécurisée « eAntrag – Hinweis ». Cela impose que les documents soient numérisés, ce qui représente un temps de travail non négligeable pour l'équipe (certificats médicaux, rapports, justificatifs de ressources, etc), les usagers étant soit éloignés de l'informatique, soit non équipés de façon adéquate. Enfin, pour raison de sécurité, il est interdit d'utiliser des clés USB externes.

Au total, le thème de la retraite représente **42,2%** des thématiques traitées, avec un **recul de l'ordre de 16% par rapport à 2023** (soit 563 demandes en moins). Nous rappelons que l'année 2023 fut une année exceptionnelle en raison de l'adoption de la réforme des retraites en France qui a abouti à un allongement de la durée de cotisation.

Die Zahl der bearbeiteten Anfragen ging 2024 deutlich zurück, was darauf zurückzuführen ist, dass die Rentenreform in Frankreich im Sommer 2023 verabschiedet wurde und die betroffenen Versicherten ihre Rentenanträge vorziehen konnten.

Was die Anträge auf Erwerbsminderungsrenten betrifft, so handelt es sich hierbei um relativ komplexe und zeitaufwändige Fälle. In der Tat kommt es häufig vor, dass ein und derselbe Nutzer die INFOBEST PAMINA mehrfach in Anspruch nimmt (um neue Formulare auszufüllen, um Unterstützung bei Widersprüchen gegen die Entscheidung der DRV zu erhalten, Kurantrag, der auf den ursprünglichen Antrag aufgesetzt wird, usw.). Es stellte sich heraus, dass ein einziger Antrag mindestens 2 Std. Bearbeitungszeit einnimmt und sich auf bis zu 8 oder sogar 10 Std. ausdehnen kann.

Darüber hinaus dauert es nicht selten bis zu 12 Monate oder länger, bis eine endgültige Entscheidung der Behörden getroffen wird.

Um die Verfahren zu beschleunigen, erfolgt der Austausch mit der DRV hauptsächlich auf papierlosem Weg über die sichere digitale Plattform „eAntrag - Hinweis“. Dies erfordert, dass die Dokumente digitalisiert werden, was für das Team einen nicht zu vernachlässigenden Zeitaufwand bedeutet (ärztliche Bescheinigungen, Berichte, Ressourcennachweise usw.), da die Nutzer entweder computerfern oder nicht entsprechend ausgestattet sind. Schließlich ist es aus Sicherheitsgründen untersagt, externe USB-Sticks zu verwenden.

Insgesamt entfielen **42,2 %** der behandelten Themen auf das Thema Rente, was **im Vergleich zu 2023 einen Rückgang um etwa 16 %** bedeutet (d. h. 563 Anfragen weniger). Wir erinnern daran, dass das Jahr 2023 aufgrund der Verabschiedung der Rentenreform in Frankreich, die zu einer längeren Beitragszeit führte, ein außergewöhnliches Jahr war.

Arrivent en 2^{ème} position les prestations familiales (allocations familiales et congé parental) : **17,5%** des demandes (contre 19,5% en 2023). En chiffre brut, cela représente 368 questions traitées en moins (1.208 en 2024 contre 1.576 en 2023).

Le thème de l'assurance maladie occupe encore la 3^{ème} position avec une certaine stabilité du chiffre par rapport au total : 899 demandes traitées en 2024 (**13%**) contre 905 demandes en 2023 (11,2%).

L'INFOBEST PAMINA doit souvent intervenir auprès de la CARSAT Alsace Moselle pour régulariser l'affiliation des jeunes retraités au régime local. Il peut en effet arriver que la mention de celle-ci soit omise sur la notification de retraite éditée par la CARSAT. Il appartient par la suite à l'assuré d'informer la CPAM de cette régularisation avant de pouvoir mettre sa carte vitale à jour. Ces démarches peuvent parfois prendre plusieurs semaines.

Il est fréquent que l'assuré ne se rende compte de cette absence d'affiliation que bien après la liquidation de sa retraite française ayant alors déjà bénéficié de soins médicaux, ce qui peut engendrer des problématiques de prise en charge (remboursement au taux du régime général appliqué à tort).

A souligner encore une fois que de nombreux frontaliers, souvent de nationalité allemande, ignorent toujours que l'inscription auprès de la CPAM est une obligation. Il est regrettable que certains citoyens se soucient de cette formalité que lorsqu'ils se trouvent dans une situation précaire (perte d'emploi -> le versement de l'allocation de retour à l'emploi étant conditionné à la justification d'un numéro de sécurité sociale). Or, il s'agit là d'une démarche auprès de la CPAM qui peut prendre parfois plus de 6 mois. L'INFOBEST PAMINA sensibilise aussi souvent que possible.

An zweiter Stelle stehen Familienleistungen (Kindergeld und Elternzeit): **17,5%** der Anfragen (gegenüber 19,5% im Jahr 2023. In Bruttozahlen ausgedrückt bedeutet dies 368 weniger bearbeitete Anfragen (1.208 im Jahr 2024 gegenüber 1.576 im Jahr 2023).

Das Thema Krankenversicherung belegt weiterhin fast unverändert den dritten Platz: 899 bearbeitete Anfragen im Jahr 2024 (**13 %**) gegenüber 905 im Jahr 2023 (11,2 %).

Die INFOBEST PAMINA muss sich häufig mit der CARSAT Alsace Moselle in Verbindung setzen, um die Mitgliedschaft junger Rentner zum lokalen Krankenversicherungssystem sicherzustellen. Es kann nämlich vorkommen, dass auf dem von der CARSAT ausgestellten Rentenbescheid dieser Vermerk fehlt. Es ist dann Sache des Versicherten, die CPAM über die Situation zu informieren, damit seine Gesundheitskarte aktualisiert werden kann. Diese Schritte können manchmal mehrere Wochen in Anspruch nehmen.

Häufig wird die fehlende Mitgliedschaft erst lange nach der Auszahlung der französischen Rente bemerkt, wenn der Versicherte bereits medizinische Versorgung in Anspruch genommen hat, was zu Problemen bei der Kostenübernahme führen kann (Erstattung zum Satz des allgemeinen Systems, der fälschlicherweise angewendet wird).

Es sei noch einmal darauf hingewiesen, dass viele Grenzgänger, oftmals mit deutscher Staatsangehörigkeit, immer noch nicht wissen, dass die Anmeldung bei der CPAM Pflicht ist. Es ist bedauerlich, dass sich manche Bürger um diese Formalität erst dann kümmern, wenn sie sich in einer prekären Situation befinden (Verlust des Arbeitsplatzes -> die Zahlung der Beihilfe zur Rückkehr ins Arbeitsleben ist vom Nachweis einer Sozialversicherungsnummer abhängig). Ein Antrag auf Mitgliedschaft kann bei der CPAM jedoch bis zu sechs Monate in Anspruch nehmen. Die INFOBEST PAMINA sensibilisiert so oft wie möglich.

La fiscalité reste le 4^e thème le plus traité avec 10% des demandes : 695 demandes en 2024 contre 749 demandes en 2023 : -7,2%. Une aide est apportée aux polypensionnés, aux veufs, mais désormais également au parent assuré en France accompagné dans sa demande de congé parental. Elle consiste à formaliser la demande de numéro fiscal, devenu obligatoire au 1^{er} janvier 2023 en Allemagne. En effet, ni la retraite d'entreprise, ni le Elterngeld, ne peuvent être versé à l'étranger sans numéro fiscal allemand.

L'INFOBEST PAMINA a également participé à la mise à jour annuelle du guide destiné aux contribuables soumis à la déclaration des revenus en France.

La courbe des questions liées au chômage a retrouvé le même niveau qu'en 2022. En effet, l'Allemagne connaît un certain nombre de liquidation judiciaire d'entreprises et quelques grandes firmes ont déjà annoncé des fermetures de sites pour fin 2024, début 2025.

C'est dans ce cadre que Mmes LOEWENKAMP et ROSER sont intervenues dans les locaux de l'entreprise FORVIA à Hagenbach (voir partie 5. « Evènements divers » pour les détails).

Certaines demandes liées au droit du travail sont réorientées vers les conseillers du réseau EURES-T.

La thématique du télétravail transfrontalier, dans ses aspects sociaux et fiscaux, continue, dans une moindre mesure, à mobiliser l'équipe. Pour mémoire, de nombreuses questions sont soulevées depuis la fin des accords dérogatoires mis en place pendant la pandémie.

Die Steuern bleiben mit 10% der Anfragen das viertmeistbehandelte Thema: 695 Anfragen im Jahr 2024 gegenüber 749 Anfragen im Jahr 2023: -7,2%. Unterstützung erhalten Mehrfachrentner, Witwer, aber nun auch in Frankreich versicherte Elternteile, die bei der Beantragung von Elternzeit begleitet werden. Die Aufgabe besteht darin, einen Antrag auf die benötigte Steuernummer zu machen, die am 1. Januar 2023 in Deutschland verpflichtend wurde. Denn weder die Betriebsrente noch das Elterngeld können ohne deutsche Steuernummer ins Ausland ausgezahlt werden.

Die INFOBEST PAMINA beteiligte sich auch an der jährlichen Aktualisierung des Leitfadens für Steuerpflichtige, die in Frankreich zur Einkommensteuererklärung verpflichtet sind.

Die Anzahl der Fragen im Zusammenhang mit der Arbeitslosigkeit hat wieder das gleiche Niveau wie 2022 erreicht. In der Tat erlebt Deutschland gerichtliche Auflösungen von Unternehmen und einige große Firmen haben bereits Standortschließungen für Ende 2024, Anfang 2025 angekündigt.

In diesem Zusammenhang intervenierten Frau LOEWENKAMP und Frau ROSER in den Räumlichkeiten des Unternehmens FORVIA in Hagenbach (Einzelheiten siehe Teil 5 „Verschiedene Veranstaltungen“).

Es wurden einige Anfragen im Zusammenhang mit dem Arbeitsrecht an die Berater des EURES-T-Netzwerks weitergeleitet.

Das Thema der grenzüberschreitenden Telearbeit, mit ihren sozialen und steuerlichen Aspekten, beschäftigt das Team weiterhin, jedoch in geringerem Maße. Zur Erinnerung: Seit der Aufhebung der während der Pandemie eingeführten Ausnahmevereinbarungen, werden zahlreiche Fragen diesbezüglich aufgeworfen.

Si les aspects sociaux semblent plus ou moins compris par les employeurs et salariés, le télétravail dans ses aspects fiscaux rencontre encore de nombreux blocages.

En effet, les employeurs restent plutôt frileux devant la possibilité d'octroyer plus d'un jour de télétravail hebdomadaire à leurs salariés frontaliers, de peur de créer involontairement un établissement stable dans l'Etat voisin et d'y être assujéti à l'impôt sur les sociétés. Le télétravail n'étant pas un droit pour le salarié, celui-ci se résout le plus souvent à accepter la décision de l'employeur.

La possibilité de recourir au rescrit fiscal n'est pas idéale, la démarche n'existant qu'en langue française.

Il s'agit là d'un sujet qui pourrait trouver une solution à un niveau étatique.

Enfin, toutes les questions liées à la thématique du déménagement font désormais l'objet d'une page sur le site Internet de l'Eurodistrict PAMINA. Un QR Code permet d'y accéder directement depuis le mois de janvier 2024. Cette page ne concerne pour l'instant que les emménagements en France afin de répondre aux sollicitations de nos usagers frontaliers.

Während die sozialen Aspekte von Arbeitgebern und Arbeitnehmern mehr oder weniger verstanden zu werden scheinen, stößt die Telearbeit in ihren steuerlichen Aspekten dagegen noch auf zahlreiche Blockaden.

So stehen Arbeitgeber der Möglichkeit, ihren Grenzgängern mehr als einen Tag Telearbeit pro Woche zu gewähren, eher zurückhaltend gegenüber, da sie befürchten, unfreiwillig eine Betriebsstätte im Nachbarstaat gründen und dort Steuerpflichtig werden zu müssen. Da der Arbeitnehmer kein Recht auf Telearbeit hat, findet er sich meist damit ab, die Entscheidung des Arbeitgebers zu akzeptieren.

Die Möglichkeit, eine Steuergutschrift zu erhalten ist schwierig, da das Verfahren nur in französischer Sprache existiert.

Hierbei handelt es sich um ein Thema, das auf staatlicher Ebene gelöst werden könnte.

Schließlich gibt es auf der Internetseite des Eurodistricts PAMINA eine eigene Seite zu allen Fragen rund um das Thema Umzug. Seit Januar 2024 ermöglicht ein QR-Code den direkten Zugriff auf diese Seite. Dort wird vorerst nur das Thema Umzug nach Frankreich thematisiert, um den Anfragen unserer Nutzer aus der Grenzregion gerecht zu werden.



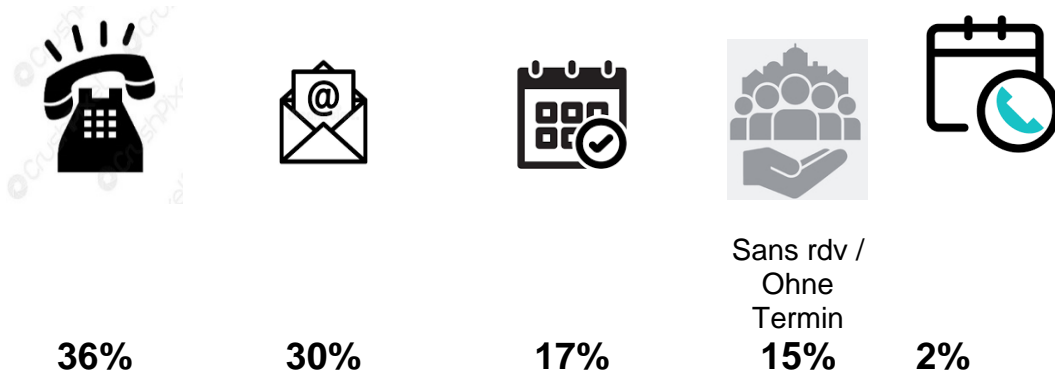
Nationalité des demandeurs – Staatsangehörigkeit der Antragsteller



Sans surprise, la grande majorité des demandes émanent toujours de citoyens français.

Es überrascht nicht, dass die Mehrheit der Anfragen von französischen Staatsbürgern stammt.

Prise de contact – Kontaktaufnahme



68 % des demandes sont directement traitées par voie électronique ou par téléphone.

68 % der Anfragen werden direkt elektronisch oder telefonisch beantwortet. Page 16

17% (augmentation de 3%) des prises de contact nécessitent un entretien individuel sur rendez-vous.

17 % (Erhöhung von 3%) der Kontaktaufnahmen erfordern ein persönliches Gespräch nach Terminvereinbarung.

En 2024, 815 personnes se sont présentées directement à l'accueil de l'INFOBEST PAMINA contre 958 l'année précédente.

Depuis 2024 les rendez-vous téléphoniques sont désormais comptabilisés à part. En 2024, cela représente 136 rendez-vous téléphoniques. Ce chiffre est voué à augmenter en 2025 du fait de la réorganisation des modes de travail des collaboratrices et de la mise en place de l'outil de prise de rdv en ligne.

- **Permanences**

La fréquence des permanences s'est enrichie en 2024 grâce à la participation de la CARSAT Alsace Moselle, qui a ajouté une date supplémentaire.

Les différentes permanences mensuelles, assurées par nos multiples partenaires continuent d'attirer un public nombreux dans nos locaux : AOK, BARMER, EURES-T, assistante sociale de la CARSAT, ainsi que les permanences notariales.

Il était prévu d'ajouter la permanence mensuelle de la conseillère INFOBEST 4.0 à partir de janvier. Cependant, la régularité de cette permanence a rapidement été perturbée et n'a retrouvé sa stabilité qu'à compter du mois de juin, devenant quasi mensuelle.

La présence de nos partenaires à intervalles plus ou moins réguliers tout au long de l'année a ainsi facilité l'accueil des citoyens et le traitement d'un nombre significatif de demandes dont voici les détails :

Im Jahr 2024 haben 815 Personen die INFOBEST PAMINA unmittelbar vor Ort aufgesucht, im Gegensatz zu 958 im Vorjahr.

Seit 2024 werden Telefontermine nun gesondert gezählt. Im Jahr 2024 waren dies 136 telefonische Termine. Diese Zahl wird 2025 aufgrund der Neuorganisation der Arbeitsweisen der Mitarbeiterinnen und der Einführung des Online-Terminvereinbarungstools voraussichtlich steigen.

- **Sprechstunden**

Die Häufigkeit der Sprechstunden wurde 2024 dank der Beteiligung der CARSAT Alsace Moselle um einen zusätzlichen Termin erweitert.

Die verschiedenen monatlichen Sprechstunden, die von unseren zahlreichen Partnern durchgeführt werden, ziehen weiterhin ein zahlreiches Publikum in unsere Räumlichkeiten: AOK, BARMER, EURES-T, Sozialarbeiterin der CARSAT sowie die Sprechstunden der Notare.

Geplant war, ab Januar die monatliche Sprechstunde der INFOBEST 4.0-Beraterin hinzuzufügen. Die Regelmäßigkeit dieser Sprechstunde wurde jedoch unterbrochen und fand erst wieder ab Juni ihre Stabilität, indem sie ab diesem Monat fast monatlich stattfand.

Die im Laufe des Jahres überwiegend regelmäßige Anwesenheit unserer Partner erleichterte somit den Empfang der Bürger*innen und die Bearbeitung einer erheblichen Anzahl von Anfragen, die im Folgenden im Einzelnen aufgeführt sind:

Permanence AOK* - Sprechstunde AOK*	35
Permanence BARMER* - Sprechstunde BARMER*	20
Permanence des notaires - Notarsprechstunde	50
Permanence EURES-T** - Sprechstunde EURES-T**	69
Permanence des caisses de retraites allemandes (dont JIT) Sprechstunde deutsche Rentenversicherung (darin GIT)	141

Permanence de la CARSAT Alsace Moselle (JIT + 06 juin) Sprechstunde französische Rentenversicherung (GIT + 06. Juni)	36
Permanence conseillères projet INFOBEST 4.0 Sprechstunde der Beraterinnen des INFOBEST 4.0 Projekt	41

*L'AOK et la BARMER tiennent une permanence mensuelle dans nos locaux. Or, il peut arriver que des demandes nécessitent un traitement immédiat. Pour ne pas faire attendre nos usagers, nous échangeons très régulièrement avec ces caisses.

*Die AOK und Die BARMER halten monatlich eine Sprechstunde in unseren Räumlichkeiten ab. Es kann jedoch vorkommen, dass Anfragen sofort bearbeitet werden müssen. Um unsere Nutzer nicht warten zu lassen, tauschen wir uns sehr regelmäßig mit diesen Krankenkassen aus.

**Les créneaux alloués aux usagers sont passés de 30 à 45 minutes ce qui permet de traiter plus en profondeur les demandes. Mais en restreint automatiquement le nombre.

**Die den Nutzern zugewiesenen Zeitfenster wurden von 30 auf 45 Minuten erhöht, was eine gründlichere Bearbeitung der Anfragen ermöglicht. Die Anzahl der Anfragen wird jedoch automatisch reduziert.

- **Les journées de permanence de la DRV**

En plus de leur participation aux JIT, la DRV a assuré trois journées supplémentaires de rendez-vous.

Ainsi, le 08 février, deux agents de la DRV Rheinland-Pfalz ont traité 26 demandes.

Le 06 juin, deux agents ont répondu à 24 demandes.

Enfin, le 12 septembre, deux agents de la DRV Bund et deux de la DRV Rheinland Pfalz ont pris en charge 46 demandes.

- **Die Sprechtage der DRV**

Zusätzlich zu ihrer Teilnahme an den Grenzüberschreitenden Sprechtagen bot die DRV drei weitere Sprechtage an.

So waren es am 08. Februar zwei Berater der DRV Rheinland-Pfalz, die 26 Anfragen bearbeiteten.

Am 06. Juni beantworteten zwei Berater 24 Anfragen.

Am 12. September nahmen sich zwei Berater der DRV Bund und zwei der DRV Rheinland-Pfalz 46 Anfragen an.



Les conseillères de la DRV Bund entourées de l'équipe, 12.09.2024



Frau FRITZ und Frau LOEWENKAMP mit den Beratern der DRV RLP, 12.09.2024

La CARSAT était également présente le 06 juin, journée au cours de laquelle son conseiller a pu assister 15 usagers.

Ces permanences sont très prisées des frontaliers alsaciens et affichent complet dès communication des dates dans la presse.

L'équipe de l'INFOBEST PAMINA, quant à elle, doit gérer simultanément ses missions d'accueil notamment et rester disponible pour les instructeurs de la DRV (traduction, photocopie, etc).

Ces journées offrent également à l'équipe l'opportunité de soumettre directement certains dossiers complexes aux spécialistes pour un traitement approfondi.

- **Les Journées d'Informations Transfrontalières (JIT)**

Les deux journées annuelles d'Information Transfrontalière rigoureusement organisées par l'INFOBEST PAMINA ont à nouveau rencontré un franc succès : **217** entretiens de conseil ont pu avoir lieu avec les représentants des différentes administrations et caisses.

Les JIT se sont déroulées les 11 avril et 07 novembre, en présence des administrations et caisses suivantes :

- AOK et CPAM
- Bundesagentur für Arbeit (BW) et France Travail
- CARSAT et DRV
- CAF et Familienkasse
- Centre des impôts de Wissembourg et Finanzamt de Landau
- L-Bank (nouveau)

Les sujets les plus demandés : retraite, prestations familiales et assurance maladie. La présence des expertes en droit du travail allemand du réseau EURES-T Rhin Supérieur a également été très appréciée. Elles ont répondu aux questions touchant au licenciement ou à d'autres problèmes avec l'employeur.

Am 6. Juni war ebenfalls die CARSAT anwesend, und der Berater konnte an diesem Tag 15 Nutzer unterstützen.

Diese Sprechstunden sind bei den elsässischen Grenzgängern sehr beliebt und sofort ausgebucht, sobald die Termine in der Presse bekannt gegeben werden.

Das Team der INFOBEST PAMINA muss währenddessen seine Aufgaben, insbesondere im Empfangsbereich, bewältigen und gleichzeitig für die Berater der DRV verfügbar bleiben (Übersetzungen, Fotokopien, etc.).

Diese Tage bieten dem Team auch die Gelegenheit, bestimmte komplexe Fälle direkt den Spezialisten zur eingehenden Bearbeitung vorzulegen.

- **Grenzüberschreitende Informationstage (GIT)**

Die beiden jährlichen, von der INFOBEST PAMINA gründlich organisierten, grenzüberschreitenden Informationstage waren wieder ein voller Erfolg: **217** Beratungsgespräche konnten mit den Vertretern der verschiedenen Behörden und Kassen geführt werden.

Die GIT fanden am 11. April und 07. November in Anwesenheit der folgenden Verwaltungen statt:

- AOK und CPAM
- Bundesagentur für Arbeit (BW) und Pôle Emploi (Arbeitsamt)
- CARSAT und DRV
- CAF und Familienkasse
- Centre des impôts de Wissembourg und Finanzamt Landau
- L-Bank (neu)

Die meistgefragten Themen waren: Rente, Familienleistungen und Krankenversicherung. Auch die Anwesenheit der deutschen Arbeitsrechtsexpertinnen des EURES-T-Netzwerks Oberrhein wurde sehr geschätzt. Sie beantworteten Fragen zu Entlassungen oder anderen Problemen mit dem Arbeitgeber.

Les conseillers France Travail ont également pu apporter leur aide sur les questions de perte d'emploi et d'allocations chômage dans le pays de résidence.

Ces JIT sont complétées par les conseils sur le thème important de l'imposition transfrontalière. Le Finanzamt de Landau et le Centre des Finances Publiques de Wissembourg, spécialisés dans ce domaine, étaient représentés par quatre collaborateurs qui ont apporté des réponses précises et compréhensibles aux questions fiscales complexes des usagers.

L'échange personnel étroit est toujours particulièrement apprécié tant par les usagers en quête de réponses à leurs questions transfrontalières que par les conseillères. Dans un monde de plus en plus numériques, le contact direct reste très important.

Il convient de souligner que l'équipe est particulièrement mobilisée tout au long de ces deux journées, non seulement par l'accueil physique et téléphonique, mais également pour la participation à certains rdv afin d'assurer la traduction et d'apporter un soutien supplémentaire. La préparation de ces journées ainsi que la prise de rendez-vous centralisée par l'INFOBEST PAMINA demande aussi par ailleurs un investissement chronophage de l'équipe.

Die Berater von France Travail konnten auch bei Fragen zum Verlust des Arbeitsplatzes und zum Arbeitslosengeld im Wohnsitzland behilflich sein.

Ergänzt werden diese GIT durch die Beratung zum wichtigen Thema der grenzüberschreitenden Besteuerung. Das Finanzamt Landau und das Centre des Finances Publiques de Wissembourg, die sich auf diesen Bereich spezialisiert haben, waren mit vier Mitarbeitern vertreten, die auf die komplexen Steuerfragen der Nutzer präzise und verständliche Antworten gaben.

Der enge und persönliche Austausch wird immer besonders geschätzt, sowohl von den Nutzern, die Antworten auf ihre grenzüberschreitenden Fragen suchen, als auch von den Beraterinnen. In einer zunehmend digitalen Welt ist der direkte Kontakt nach wie vor sehr wichtig.

Es ist hervorzuheben, dass das Team während dieser beiden Tage besonders gefordert wird, da sie nicht nur für den physischen und telefonischen Empfang zuständig ist, sondern auch an bestimmten Terminen teilnimmt, um die Übersetzung zu gewährleisten und zusätzliche Unterstützung zu bieten. Die Vorbereitung dieser Tage sowie die Terminvergabe durch die INFOBEST PAMINA erfordern ebenfalls eine zeitaufwändige Investition des Teams.

Les questions et remarques de nos usagers | Fragen und Anmerkungen unserer Nutzer

De: ...@outlook.com>
À: "infobest" <infobest@eurodistrict-pamina.eu>
Cc:
Envoyé: Mardi 14 Janvier 2025 13:02:55
Objet: Rentenbescheid

Bonjour Madame Roser,

nachträglich Bonne annee.

Es ist so weit, in der Anlage der Bescheid der deutschen Rentenversicherung.
Ich werde ab dem 01.03.2025 in Rente sein.

Wie ist der weitere Ablauf des S03?
Ich habe die bitte an Sie, dass Sie mir beim Ausfüllen behilflich sind.
Ist ein Vororttermin bei Ihnen noch wendig? Wenn ja bitte ich um einen Terminvorschlag Ihrerseits.

Vielen Dank im Voraus für Ihre zeitnahe Antwort.

Mit freundlichen Grüßen,



Nom	
Prénom	
Adresse email	
Téléphone	
Message	Bonjour , pouvez vous me transmettre mon numéro d identité fiscale allemand svp ? Cordialement
Utilisation des données personnelles	J'accepte que mes données personnelles soient utilisées pour une prise de contact par le GECT Eurodistrict PAMINA ou, le cas échéant, par les organismes associées, c'est-à-dire INFOBEST PAMINA (selon l'objet de la demande). Aucune autre utilisation des données n'aura lieu, sauf à des fins statistiques (internes et anonymes).

EURODISTRICT PAMINA
2 rue du Général Mittelhauser
87630 Lauterbourg
Tél : 0033 (0)3 68 33 88 00

www.eurodistrict-pamina.eu

Nom

Prénom

Adresse email

Téléphone

Message

Guten Tag zusammen, eine Frage mein Mann und ich sind beide Grenzgänger (wohnen in Frankreich, arbeiten in Deutschland). Jetzt hätte mein Mann vielleicht die Chance über den selben Arbeitgeber nur mit Standort im Elsass zu arbeiten. Würde er dann in Zukunft Sozialversicherung, Krankenversicherung, Rente, Kindergeld über Frankreich beziehen? Bekommen für unser Kind über Deutschland Pflegegeld, würde das weiterhin bestehen? Zur Zeit sind die Kinder bei meinem Mann mit krankenversichert, die müsste ich dann über mich wohl versichern da ich in Deutschland arbeite (ist wichtig da die Ärzte in Deutschland sind) oder müssen dafür beide in Deutschland versichert sein. Ich weiß viele Fragen, aber bevor wir dass nicht wissen wäre eine Zusage nur ein großes?

Mit freundlichen Grüßen

Utilisation des données personnelles

J'accepte que mes données personnelles soient utilisées pour une prise de contact par le GECT Eurodistrict PAMINA ou, le cas échéant, par les organismes associées, c'est-à-dire INFOBEST PAMINA (selon l'objet de la demande). Aucune autre utilisation des données n'aura lieu, sauf à des fins statistiques (internes et anonymes).

EURODISTRICT PAMINA
2 rue du Général Mittelhauser
67630 Lauterbourg
Tél : 0033 (0)3 68 33 88 00

www.eurodistrict-pamina.eu

De: "" t@wissembourg.fr>
À: "infobest" <infobest@eurodistrict-pamina.eu>
Envoyé: Mardi 21 Janvier 2025 09:47:06
Objet: Demande de relevé de carrière

Bonjour,


Pouvez-vous svp faire la demande de relevé de carrière en Allemagne pour

Madame
VERSICHERUNGSNUMMER :
Adresse :
Tél. :

Elle a travaillé 5 ans à Wieslautern.

Cordialement,

Conseillère France Services Wissembourg
2 rue du Tribunal, 67160 WISSEMBOURG
Tél. 03.67.70.74.57
franceservices@wissembourg.fr

Retrouvez nous sur notre page Facebook 

Horaires d'accueil du public :

Lundi, mardi, mercredi : 9 h - 12 h ; 14 h - 17 h 30 ;

Jeudi : 9 h - 12 h ;

Vendredi : 9 h - 12 h ; 14 h - 16 h.

Nom

Prénom

Adresse email

Téléphone

Message

Bonjour,

J'ai reçu un dossier de la famillienkasse, je ne sais pas comment le remplir, serait-il possible d'avoir un rendez-vous ?

Cordialement

Utilisation des
données
personnelles

J'accepte que mes données personnelles soient utilisées pour une prise de contact par le GECT Eurodistrict PAMINA ou, le cas échéant, par les organismes associées, c'est-à-dire INFOBEST PAMINA (selon l'objet de la demande). Aucune autre utilisation des données n'aura lieu, sauf à des fins statistiques (internes et anonymes).

L'avis des usagers | Meinung der Nutzer

Résumé des avis



★★★★★ il y a un mois

D'une grande disponibilité et professionisme, le personnel est très à l'écoute et de bon conseil. Merci
Visité en décembre 2023

★★★★★ il y a 4 mois

Très bon accueil et conseils. Vraiment top les personnes qui travaillent là bas 🙌👍🙏👏👏👏👏 ...
Visité en août 2024

★★★★★ il y a 11 mois

Tolle Berater freundlich nett und hilfsbereit ein super Personal
Visité en février 2024

Encore un grand merci pour ta disponibilité et surtout ta patience et gentillesse

Encore une fois Merci pour l'excellent Accueil et vos services

GRAND MERCI POUR VOTRE PRÉCISE DOCUMENTATION, ELLE ME FUT UNE GRANDE AIDE POUR L'ÉTABLISSEMENT DE MA DÉCLARATION D'IMPÔTS 2023.

vielen Dank für Ihre Bemühungen und Ihre Antwort.

Was täte ich nur ohne Infobest -pamina?
 Zwar komme ich zumeist mit solchen Schreiben zurecht, mit meinem Touristenfranzösisch.
 Wenn allerdings derart schräg formuliert wird und der Sinn sowieso fehlt, bin nicht nur ich, sondern auch Deep (das sich ja erstaunlich positiv entwickelt) überfordert.
 Bei so wichtigen Dingen wie Rente oder Gesundheit kommt da leicht große Sorge auf.
 Darum möchte ich Ihnen ganz herzlich danken; Dank Ihres Einsatzes konnte ich vorhin befreit aufatmen. Mein Urlaub ist gerettet.
 Das ist auch nicht das erste Mal, daß Infobest -pamina mir flott, freundlich und vor allem qualifiziert weiterhilft.
 Ich bin, mal wieder, begeistert!

Je reviens à l'instant d'un rdv dans vos locaux concernant ma retraite allemande
 Je vous félicite pour votre accueil ainsi que votre réactivité
 vous avez répondu à mes attentes

Nochmal vielen Dank für Ihre Arbeit und Mühe.

MERCI

VIELEN

DANK

Merci à vous pour votre accueil et votre efficacité vous êtes un exemple

VIELEN DANK! IHR SCHREIBEN VON HEUTE MORGEN HAT WIRKUNG GEZEIGT. VIELEN DANK NOCH EINMAL FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG!

C'EST BON J'AI TOUT PRÉPARÉ HEUREUSEMENT QUE VOUS ÊTES LÀ

Super !!
 Vraiment merci beaucoup !!
 Heureusement que vous êtes là :)

2. Coopération en réseau

A – Réseau INFOBEST

Les agents du réseau ont eu l'occasion d'échanger régulièrement par visio-conférence grâce à la mise en place de jour « fixe ») :

- 28 février
- 13 mars
- 27 mars
- 10 avril
- 22 mai
- 03 juillet
- 04 septembre
- 02 octobre
- 06 novembre
- 04 décembre

Le groupe de travail « statistiques », créé en 2023 et composé d'un agent par INFOBEST, ayant pour mission la refonte et l'harmonisation du tableau des « statistiques » utilisé par le réseau, a fini par aboutir. Ce tableau affiné est utilisé par les quatre instances depuis le 1^{er} mars. Néanmoins, chaque INFOBEST se réserve la possibilité de le personnaliser en rajoutant des colonnes qu'elle jugerait utiles pour ses propres statistiques.

Les autres groupes de travail se sont retrouvés comme suit :

- Retraite : les 18 septembre et 11 décembre
 - Télétravail : les 09 octobre et 18 décembre
- Le 16 octobre, les membres de ce groupe ont pu bénéficier d'une formation en ligne dispensée par l'IHK Südlicher Oberrhein et ayant pour objet le travail mobile à l'étranger.
- Prestations familiales : les 16 octobre et 27 novembre
 - Fiscalité : le 20 novembre

2. Netzwerk Arbeit

A – INFOBEST Netzwerk

Die Mitarbeiter des Netzwerks hatten dank der Einrichtung eines „Jour Fixe“ die Möglichkeit, sich regelmäßig per Videokonferenz auszutauschen):

- 28. Februar
- 13. März
- 27. März
- 10. April
- 22. Mai
- 03. Juli
- 04. September
- 02. Oktober
- 06. November
- 04. Dezember

Die 2023 gegründete Arbeitsgruppe „Statistik“, die aus einem Berater pro INFOBEST bestand, und deren Aufgabe es war, die vom Netzwerk verwendete Tabelle „Statistik“ zu überarbeiten und anzupassen, kam schließlich zu einem erfolgreichen Abschluss. Diese ausgearbeitete Tabelle wird seit dem 1. März von allen vier INFOBEST-Stellen verwendet.

Dennoch behält sich jede INFOBEST die Möglichkeit vor, die Tabelle anzupassen, indem sie Spalten hinzufügt, die sie für ihre eigenen Statistiken als nützlich erachtet.

Die anderen Arbeitsgruppen trafen sich wie folgt:

- Rente: am 18.09 und 11.12
 - Telearbeit: am 09.10 und 18.12
- Am 16.10 konnten die Mitglieder dieser Gruppe von einer Online-Schulung der IHK Südlicher Oberrhein profitieren, die die mobile Arbeit im Ausland zum Thema hatte.
- Familienleistungen: 16.10 und 27.11
 - Steuerrecht: 20.11

Les agents du réseau INFOBEST ont, en outre, eu le plaisir de se retrouver à trois reprises :

- 12 janvier à Lauterbourg
- 07 juin à Kehl
- 11 octobre sur l'île du Rhin à Vogelgrun

Les principaux points abordés concernaient :

- les statistiques du réseau,
- le projet de conférence du 28 janvier 2025 co-organisée avec la CeA et TRISAN sur le thème « Travailleurs frontaliers et retraite : améliorer l'accès aux droits et aux prestations pour mieux vieillir »,
- la collaboration avec les différents partenaires (EURES-T, Frontaliers Grand Est, IHK, CEC),
- l'organisation par l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach du Groupe Technique du 22 novembre 2024 à Freiburg,
- les groupes thématiques.

Naturellement le projet Interreg INFOBEST 4.0. était à l'ordre du jour de chaque réunion. L'organisation des permanences des deux conseillères numériques, le poste de coordination, le recrutement de Mme Hamdan à 50% sur le poste de digitalisation et de la gestion des connaissances, la communication (site web, infobulletin, goodies, flyers, etc), les besoins en formation, le projet d'outil numérique, la prolongation du projet INTERREG était autant de sujets débattus par les collaborateurs.

Enfin, des échanges sur des dossiers complexes et pour lesquels l'expertise des collègues juristes allemands était sollicitée, ont permis de régler certaines questions.

Le Groupe Technique s'est réuni dans la matinée du 22 novembre au Landratsamt Breisgau-Hochschwarzwald à Freiburg. Outre la présentation classique des statistiques et de l'activité du réseau en 2023, un point a été fait sur les échanges et la collaboration entre les INFOBEST et le projet INFOBEST 4.0.

Die Mitarbeiter des INFOBEST-Netzwerks hatten darüber hinaus das Vergnügen, sich dreimal zu treffen:

- 12. Januar in Lauterbourg
- 07. Juni in Kehl
- 11. Oktober auf der Rheininsel in Vogelgrun.

Die wichtigsten besprochenen Punkte betrafen:

- die Statistiken des Netzwerks,
- das Projekt der Konferenz vom 28. Januar 2025, die gemeinsam mit der CeA und TRISAN zum Thema „Grenzgänger und Rente: Besserer Zugang zu Rechten und Leistungen für ein besseres Altern“ organisiert wird,
- die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnern (EURES-T, Frontaliers Grand Est, IHK, CEC),
- die Organisation der Technischen Gruppe am 22. November 2024 in Freiburg durch die INFOBEST Vogelgrun/Breisach,
- die thematischen Gruppen.

Natürlich stand das Interreg-Projekt INFOBEST 4.0. bei jeder Sitzung auf der Tagesordnung. Die Organisation der Sprechstunden der beiden Digital-Beraterinnen, die Koordinierungsstelle, die Einstellung von Frau Hamdan zu 50 % für die Stelle zur Digitalisierung und Wissensmanagement, die Kommunikation (Website, Infobulletin, Goodies, Flyer usw.), der Schulungsbedarf, das Projekt des digitalen Tools, die Verlängerung des INTERREG-Projekts waren ebenso Themen, die von den Mitarbeitern diskutiert wurden.

Schließlich konnten durch den Austausch über komplexe Fälle, bei denen das Fachwissen der deutschen Juristenkollegen in Anspruch genommen wurde, einige Fragen geklärt werden.

Die Technische Gruppe traf sich am 22.11 im LRA Breisgau-Hochschwarzwald in Freiburg. Neben der klassischen Präsentation der Statistiken und der Aktivitäten des Netzwerks im Jahr 2023 wurde ein Überblick über den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den INFOBESTen und dem Projekt INFOBEST 4.0 gegeben.



B – Le projet INFOBEST 4.0

La première assemblée plénière du projet Interreg VI Rhin supérieur INFOBEST 4.0 a eu lieu le 14 mars au siège de la Collectivité européenne d'Alsace à Strasbourg.

Vendredi 15 mars a eu lieu un atelier ayant pour objet la digitalisation du réseau des INFOBEST. Tous les collaborateurs du réseau se sont ainsi retrouvés à Kehl, pour échanger sur la gestion des connaissances et la conception d'un outil numérique pour construire ensemble l'architecture de demain.



Le 16 mai 2024, Madame Mathilde Gauss, coordinatrice du réseau, s'est présentée de façon officielle à l'INFOBEST PAMINA.

Elle a notamment pour mission de coordonner les quatre instances entre elles, de faire le lien avec la Hochschule de Kehl en recensant plus particulièrement les obstacles remontés par le réseau des INFOBEST, de rédiger le rapport d'activité commun au réseau, en incluant les statistiques de ce dernier.

Mme Gauss a occupé ses fonctions de mi-février à août. Le poste était ensuite vacant jusqu'au 31 décembre 2024.

B – Das Projekt INFOBEST 4.0

Die erste Plenarversammlung des Interreg VI Oberrheinprojekts INFOBEST 4.0 fand am 14. März beim Sitz der Collectivité Européenne d'Alsace in Straßburg statt.

Am Freitag, den 15. März, fand ein Workshop statt, der die Digitalisierung des INFOBEST-Netzwerks zum Gegenstand hatte. Alle Mitarbeiter des Netzwerks trafen sich in Kehl, um sich über das Wissensmanagement und die Entwicklung eines digitalen Tools auszutauschen und gemeinsam die Netzwerk-Struktur von morgen zu gestalten.



Am 16. Mai 2024 stellte sich Frau Mathilde Gauss, die Koordinatorin des Netzwerks, offiziell bei der INFOBEST PAMINA vor.

Zu ihren Aufgaben gehört es, die vier Instanzen untereinander zu koordinieren, die Verbindung zur Hochschule Kehl herzustellen, indem sie insbesondere die vom INFOBEST-Netzwerk angesprochenen Hindernisse erfasst, und den gemeinsamen Tätigkeitsbericht des Netzwerks zu verfassen, wobei sie auch die Statistiken des Netzwerks einbezieht.

Frau Gauss hatte ihre Stelle von Mitte Februar bis August inne. Danach war die Stelle bis zum 31. Dezember 2024 vakant.



*Les collaborateurs du réseau INFOBEST et du projet INTERREG 4.0 – Kehl 07 juin 2024
Die Mitarbeiter des INFOBEST-Netzwerkes und des Projekt INFOBEST 4.0 – Kehl 07.06.24*

Le système PELA a été présenté aux collaborateurs du réseau, à l'initiative de Monsieur Grosser, chargé de la digitalisation et de la gestion des connaissances pour INFOBEST 4.0.

Il s'agit d'un système de gestion des cas utilisé par le réseau des « GrenzInfoPunkt » le long de la frontière germano-néerlandaise-belge et par l'Infocentre à la frontière germano-danoise.

Il aurait pour avantage de faciliter considérablement le travail des INFOBESTs à long terme, tant dans sa communication avec le citoyen, que dans la gestion des statistiques. Il offrirait une possibilité de communication sûre et conforme à la protection des données.

Auf Initiative von Herrn Grosser, Beauftragter für Digitalisierung und Wissensmanagement bei INFOBEST 4.0, wurde den Mitarbeitern des Netzwerkes das System PELA vorgestellt.

Es handelt sich um ein Fallmanagementsystem, das vom Netzwerk der „GrenzInfoPunkte“ entlang der deutsch-niederländisch-belgischen Grenze und vom Infocenter an der deutsch-dänischen Grenze genutzt wird.

Es hätte den Vorteil, dass es die Arbeit der INFOBESTen langfristig erheblich erleichtern würde, sowohl in der Kommunikation mit den Bürgern als auch bei der Verwaltung von Statistiken. Es würde eine sichere und datenschutzkonforme Kommunikationsmöglichkeit bieten.

3. Coopération avec d'autres structures transfrontalières

- **Le Centre Européen de la Consommation – Kehl**

Depuis l'ouverture du service « Justice sans frontières » au sein du CEC, l'équipe a réorienté une trentaine d'usagers. Il offre une aide concrète et gratuite aux citoyens confrontés à un litige transfrontalier franco-allemand et qui envisagent de saisir la justice pour le régler.

Les domaines juridiques traités sont très variés : protection des consommateurs, droit du travail, droit de la famille, droit immobilier, droit fiscal, droit des successions, droit des transports, droit pénal, etc.



Par ailleurs, le réseau INFOBEST et le CEC se sont réunis le 05 juillet pour présenter leurs missions respectives et pour organiser les relations futures. Il a été convenu de mettre en place une action de communication de façon conjointe sur un sujet qui reste à définir.

3. Kooperation mit anderen grenzübergreifenden Strukturen

- **Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. – Kehl**

Seit der Eröffnung des Services „Justiz ohne Grenzen“ im ZEV hat das Team etwa 30 Nutzer mit ihrer Anfrage darauf verweisen können. Sie bietet konkrete und kostenlose Hilfe für Bürger, die mit einem grenzüberschreitenden deutsch-französischen Rechtsstreit konfrontiert sind und erwägen, diesen vor Gericht zu klären.

Die behandelten Rechtsgebiete sind sehr vielfältig: Verbraucherschutz, Arbeitsrecht, Familienrecht, Immobilienrecht, Steuerrecht, Erbrecht, Verkehrsrecht, Strafrecht etc.



A l'initiative du CEC, un échange avec l'INFOBEST PAMINA a pu être organisée le 12 février.

Auf Initiative des ZEV konnte am 12. Februar ein Austausch mit der INFOBEST PAMINA organisiert werden.

Darüber hinaus trafen sich das INFOBEST-Netzwerk und das ZEV am 05. Juli, um ihre jeweiligen Aufgaben vorzustellen und die künftigen Beziehungen zu organisieren. Es wurde vereinbart, gemeinsam eine Kommunikationsmaßnahme zu einem noch festzulegenden Thema durchzuführen.

- **Frontaliers Grand Est**

Coopération marquée par la signature inédite d'une convention de partenariat le 11 décembre.

Cette convention a pour objet de formaliser et de renforcer la coopération entre ces deux acteurs majeurs dans leur volonté commune d'informer au mieux les citoyens et de faciliter la mobilité européenne. Elle vise à structurer la collaboration pour proposer des services harmonisés et accessibles aux usagers frontaliers, tout en promouvant l'intégration transfrontalière.

Il sera notamment question de développer des outils communs et de partager les bonnes pratiques, mais aussi de réaliser des actions communes de communication visant à sensibiliser les citoyens aux avantages d'une coopération transfrontalière renforcée.



Julien Dauer, Directeur de Frontaliers Grand Est à INFOBEST PAMINA le 11 juin.

Julien Dauer, Geschäftsführer von Frontaliers Grand Est bei der INFOBEST PAMINA am 11.06.

- **Frontaliers Grand Est**

Die Zusammenarbeit wurde durch die erstmalige Unterzeichnung einer Partnerschaftsvereinbarung am 11.12 gekennzeichnet.

Diese Vereinbarung soll die Zusammenarbeit zwischen diesen beiden Hauptakteuren in ihrem gemeinsamen Bestreben, die Bürger bestmöglich zu informieren und die europäische Mobilität zu erleichtern, formalisieren und verstärken. Sie zielt darauf ab, die Zusammenarbeit zu strukturieren, um für Grenznutzer zugängliche und auf sie angepasste Dienstleistungen anzubieten und gleichzeitig die grenzüberschreitende Integration zu fördern.

Insbesondere wird es darum gehen, gemeinsame Instrumente zu entwickeln und bewährte Praktiken auszutauschen, aber auch gemeinsame Kommunikationsmaßnahmen durchzuführen, um die Bürger für die Vorteile einer verstärkten grenzüberschreitenden Zusammenarbeit zu sensibilisieren.



- **TRISAN - Centre de compétence trinational pour projets de santé**

Les conseillères ont participé aux deux réunions en visioconférence des 31 janvier et 08 juillet qui portaient sur la mobilité des patients, le rattachement des enfants mineurs aux deux parents, la digitalisation de la carte européenne d'assurance maladie française, l'affiliation des ayants-droit, le contrat de travail de courte durée, le télétravail, l'accord-cadre multilatéral, le S1. Par ailleurs, Mme Loewenkamp a assisté le 02 juillet à une Atelier virtuel sur l'accès aux soins dans le pays voisin pour les personnes non-travailleurs.

- **Le réseau « Grenznetz »**

Le 13 juin, Mmes Loewenkamp et Roser ont pu rejoindre les collaborateurs membres du réseau Grenznetz lors de leur séminaire de travail à Fribourg. Le thème de la journée était consacré aux règles de coordination des prestations en matière de dépendance. Le GKV-Spitzverband, Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland (DVKA) a apporté son expertise sur ce sujet. Il est toujours intéressant de constater l'utilité de ce type de structures similaires à l'INFOBEST PAMINA et l'énergie déployée pour répondre aux sollicitations des habitants des bassins de vie concernés.

- **Borders Forum de la Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT) le 2 et 3 décembre à Paris**

Il s'agit d'un évènement organisé par la MOT en partenariat avec la Commission européenne, le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères et ESPON.

Divisé en trois points forts comprenant une plénière d'ouverture, des ateliers techniques et une plénière de clôture répartis sur trois demies-journées.

- **TRISAN - Trinationales Kompetenz-zentrum für Gesundheitsprojekte**

Die Beraterinnen nahmen an zwei Videokonferenzen am 31.01 und 08.07 teil, bei denen es um die Mobilität von Patienten, die Mitversicherung minderjähriger Kinder bei beiden (getrennten) Elternteilen, die Digitalisierung der französischen europäischen Krankenversicherungskarte, die Mitgliedschaft von Anspruchsberechtigten, kurzfristige Arbeitsverträge, Telearbeit, das multilaterale Rahmenabkommen und S1 ging. Darüber hinaus nahm Frau Loewenkamp am 02.07 an einem virtuellen Workshop über den Zugang zur Gesundheitsversorgung im Nachbarland für Nicht-Arbeitnehmer teil.

- **Das Grenznetz**

Am 13. Juni konnten Frau Loewenkamp und Frau Roser am Arbeitsseminar der Mitarbeiter, die Mitglieder des Grenznetzes sind, in Freiburg teilnehmen. Das Thema des Tages beschäftigte sich mit den Regeln zur Koordinierung von Leistungen bei Pflegebedürftigkeit. Die Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung Ausland (DVKA), brachte das Fachwissen zu diesem Thema ein. Es ist immer wieder interessant zu sehen, wie nützlich derartige Strukturen, ähnlich der INFOBEST PAMINA, sind und wie viel Energie darauf verwendet wird, auf die Anfragen der Bewohner der betroffenen Einzugsgebiete zu reagieren.

- **Borders Forum der Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT) am 2. Und 3. Dezember in Paris**

Es handelt sich um eine Veranstaltung, die von der MOT in Partnerschaft mit der Europäischen Kommission, dem Ministerium für Europa und Auswärtige Angelegenheiten und ESPON organisiert wurde.

Die Veranstaltung ist in drei Schwerpunkte unterteilt, die aus einer Eröffnungsplenarsitzung, technischen Workshops und einer Abschlussplenarsitzung bestehen, die über drei halbe Tage verteilt sind.

Madame Roser a été sollicitée par la Métropole européenne de Lille, elle-même en charge de l'animation d'un atelier technique pour apporter son expérience sur la question des services publics pour les citoyens transfrontaliers

En effet, en raison de l'existence de nombreux obstacles à la mobilité des travailleurs, il s'agit là d'un sujet qui fait toujours débat.

Madame Roser a ainsi participé à l'atelier technique « *Des services publics pour les citoyens transfrontaliers ?* » au cours duquel elle a pu partager son expérience sur la frontière franco-allemande du périmètre PAMINA : le travail réalisé au quotidien pour les habitants de ce bassin de vie, le fonctionnement de l'INFOBEST, ses liens avec d'autres structures transfrontalières, et l'utilisation d'outils pour accompagner les démarches frontalières. L'atelier, très plébiscité, était majoritairement constitué de participants provenant de toute l'Europe.

Frau Roser wurde von der Europäischen Metropole Lille, die selbst mit der Organisation eines technischen Workshops betraut war, gebeten, ihre Erfahrungen zum Thema öffentliche Dienstleistungen für grenzüberschreitende Bürger einzubringen.

Aufgrund der zahlreichen Hindernisse für die Mobilität von Arbeitnehmern handelt es sich hierbei nämlich um ein Thema, das immer wieder für Diskussionen sorgt.

Frau Roser hat daher am technischen Workshop „Öffentliche Dienstleistungen für grenzüberschreitende Bürger?“ teilgenommen, in dessen Verlauf sie ihre Erfahrungen an der deutsch-französischen Grenze des PAMINA-Raums teilen konnte: die Arbeit, die täglich für die Einwohner dieses Verflechtungsraums geleistet wird, die Funktionsweise der INFOBEST, ihre Verbindungen zu anderen grenzüberschreitenden Strukturen und die Nutzung von Werkzeugen zur Bearbeitung von grenzüberschreitenden Fällen. Der Workshop war sehr beliebt und bestand überwiegend aus Teilnehmern aus ganz Europa.



*Les intervenants à l'atelier « Des services publics pour les citoyens transfrontaliers ? »
Die Teilnehmer des Workshops „Öffentliche Dienstleistungen für grenzüberschreitende Bürger?“*

4. Coopération avec les administrations

L'INFOBEST PAMINA renforce sa présence sur le territoire et sa coopération avec les administrations.

- **Les Maisons France Services**

Depuis juin 2024, l'INFOBEST PAMINA tient, comme prévu, une permanence dans les locaux de la Maison France Services de Drusenheim. A l'occasion de l'inauguration de la Maison du Pays Rhénan le 14 juin, l'équipe a pu faire la connaissance des agents France Service. Ce moment convivial a également permis de rencontrer Monsieur Bierry, Président de la Collectivité européenne d'Alsace.



Le partenariat noué avec les structures de l'espace PAMINA est très bénéfique pour nos usagers. En effet, les conseillères du réseau Maison France Services sollicitent régulièrement l'INFOBEST PAMINA sur des thématiques liées aux procédures allemandes tandis que cette dernière redirige les demandes liées au renouvellement du permis de conduire ou encore la liquidation de la pension de retraite française.

4. Kooperation mit den Verwaltungen

Die INFOBEST PAMINA verstärkt ihre Präsenz in der Region und ihre Zusammenarbeit mit den Verwaltungen.

- **Maisons France Services**

Seit Juni 2024 hält die INFOBEST PAMINA wie geplant eine Sprechstunde in den Räumlichkeiten des Maison France Services in Drusenheim ab. Anlässlich der Einweihung des Maison du Pays Rhénan am 14. Juni hatte das Team die Gelegenheit, die France Service-Mitarbeiter kennen zu lernen. Dieser Anlass bot auch die Gelegenheit, Herrn Bierry, den Präsidenten der Collectivité Européenne d'Alsace, zu treffen.



Die mit den Strukturen des PAMINA-Raums eingegangene Partnerschaft ist für unsere Nutzer sehr vorteilhaft. Die Beraterinnen des Netzwerks Maison France Services wenden sich regelmäßig an die INFOBEST PAMINA zu Themen im Zusammenhang mit deutschen Verfahren, während diese die Anfragen im Zusammenhang mit der Erneuerung des Führerscheins oder auch der Auszahlung der französischen Rente weiterleitet.

Certaines démarches administratives purement franco-françaises ne pouvant désormais se faire qu'en ligne, cela peut s'avérer hautement problématique pour les usagers ne maîtrisant pas la langue française.

Les agents de l'INFOBEST PAMINA n'étant pas accrédités pour créer ou gérer les comptes ANTS (agence nationale des titres sécurisés) des particuliers, ils les redirigent vers le bon interlocuteur, à savoir le réseau des Maison France Services.

L'INFOBEST PAMINA a également été sollicité pour tenir une permanence à Niederbronn-les-Bains. Compte tenu de la proximité avec la Maison France Service de Durrenbach et le manque de moyen humain, il ne sera pas possible de répondre favorablement à cette demande.

Enfin, il convient de souligner que certaines mairies contactent également l'INFOBEST PAMINA pour leurs administrés.

• **La CARSAT Alsace-Moselle**

L'année 2024 fut une année riche en terme de collaboration avec la CARSAT Alsace-Moselle.

L'INFOBEST PAMINA a participé à différents échanges avec la CARSAT :

- Une réunion au siège à Strasbourg avec les représentants des autres INFOBEST mardi 05 mars pour collaborer à la réalisation d'un nouveau flyer de la CARSAT à destination des assurés frontaliers ;
- Une réunion en visioconférence vendredi 04 octobre pour traiter de sujets récurrents (l'assurance maladie du retraité frontalier qui maintient son activité en Allemagne, et l'affiliation au régime local) et pour étudier la mise en place de permanences supplémentaires à l'INFOBEST PAMINA.

Da einige rein französische Behördengänge mittlerweile nur noch online erledigt werden können, kann sich dies für Nutzer, die der französischen Sprache nicht mächtig sind, als höchst problematisch erweisen.

Da die Mitarbeiter der INFOBEST PAMINA nicht dazu befugt sind, ANTS-Konten (Agence nationale des titres sécurisés) für Privatpersonen einzurichten oder zu verwalten, leiten sie diese an den richtigen Ansprechpartner weiter, nämlich an das Netzwerk der Maison France Services.

Die INFOBEST PAMINA wurde ebenfalls gebeten, eine Sprechstunde in Niederbronn-les-Bains abzuhalten. Angesichts der Nähe zum Maison France Service in Durrenbach und des Mangels an personellen Mitteln wird es nicht möglich sein, dieser Anfrage stattzugeben.

Schließlich sei noch darauf hingewiesen, dass einige Rathäuser für ihre Bürger auch die INFOBEST PAMINA kontaktieren.

• **Die CARSAT Alsace-Moselle**

Das Jahr 2024 war ein reiches Jahr in Bezug auf die Zusammenarbeit mit der CARSAT Alsace-Moselle.

Die INFOBEST PAMINA nahm an verschiedenen Austausch mit der CARSAT teil:

- Ein Treffen in der Zentrale in Straßburg mit den Vertretern der anderen INFOBESTen am Dienstag, den 05.03, um an der Erstellung eines neuen CARSAT-Flyers für Grenzgänger mitzuwirken;
- Ein Treffen per Videokonferenz am Freitag, den 04.10, um wiederkehrende Themen zu behandeln (Krankenversicherung des Grenzgängerrentners, der seine Tätigkeit in Deutschland beibehält, und die Zugehörigkeit zum lokalen Krankengeldsystem) und um die Einrichtung zusätzlicher Sprechstunden bei der INFOBEST PAMINA zu prüfen.



Visioconférence du 04 octobre
INFOBEST – CARSAT
Videoschalte vom 04.10

Le 30 janvier, l'équipe a également pu prendre part à une formation en ligne relative à la retraite des frontaliers, et animée par les experts de la CARSAT et de l'Agirc Arrco.

A noter l'efficacité du contact dédié qui bien que joignable par courriel, permet la résolution rapide de dossiers parfois inextricables.

- **L'administration fiscale française**

Rencontre du 7 février 2024 avec M. Daboval de la Direction Régionale des Finances Publiques Grand Est

L'équipe a pu faire la connaissance de Monsieur Daboval, inspecteur divisionnaire affecté à Strasbourg depuis le 1^{er} janvier 2024, expert en fiscalité internationale des personnes physiques et des sociétés. Cette rencontre organisée dans les locaux de l'INFOBEST fut l'occasion de faire connaissance et d'expliquer les missions des uns et des autres. L'équipe de l'INFOBEST pourra le solliciter pour les questions fiscales complexes.

Am 30. Januar nahm das Team auch an einer Online-Schulung zum Thema Rente für Grenzgänger teil, die von Experten der CARSAT und der Agirc Arrco geleitet wurde.

Hervorzuheben ist die Effizienz des Ansprechpartners, der zwar hauptsächlich per E-Mail erreichbar ist, aber dennoch eine schnelle Lösung für manchmal unauflösbare Fälle ermöglicht.

- **Das Centre des impôts in Wissembourg**

Treffen am 7. Februar 2024 mit Herrn Daboval von der Direction Régionale des Finances Publiques Grand Est.

Das Team konnte Herrn Daboval kennenlernen, der seit dem 1. Januar 2024 als Inspecteur divisionnaire nach Straßburg versetzt wurde und Experte für internationales Steuerrecht für privat Personen und Unternehmen ist. Das in den Räumlichkeiten der INFOBEST organisierte Treffen bot die Gelegenheit, sich kennenzulernen und die Aufgaben der jeweils anderen Seite zu erläutern. Das Team der INFOBEST kann ihn bei komplexen Steuerfragen um Hilfe bitten.

Formation par le Service des impôts des particuliers de Wissembourg le 03 avril

Les conseillères ont pu, entre autres, être sensibilisées sur les nouveautés fiscales à prendre en compte pour la campagne de déclaration des revenus 2024, et ainsi mettre à jour les brochures d'aide dédiées.

Ce fut également l'occasion d'échanger sur certains dossiers en cours ou sur des questions d'usagers.

Cette collaboration est particulièrement précieuse aux yeux de l'équipe et importante à entretenir.

- **Atelier EURES-T Workshop**

Le 02 février, au Kaleidoscoop à Strasbourg, l'équipe a participé à l'atelier du groupe d'experts sur les travailleurs frontaliers de la Conférence du Rhin supérieur, le réseau INFOBEST et les conseillers EURES-T traitant des questions fréquentes (FAQ) des frontaliers qui résident en France et travaillent en Allemagne. Deux thèmes ont été traités : le calcul des prestations de compensation (indemnités de chômage) et leur imposition, et la rupture conventionnelle de droit allemand et ses incidences en France pour le frontalier.



Atelier de travail
Kaleidoscoop, 02.02
Workshop

Schulung durch das Finanzamt in Wissembourg am 03. April

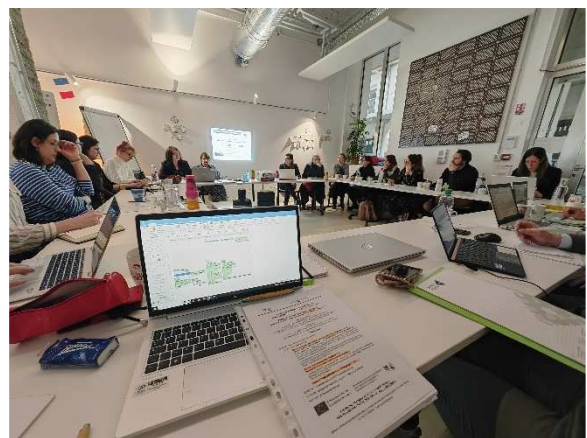
Die Beraterinnen konnten sich unter anderem über die steuerlichen Neuerungen informieren, die für die Kampagne der Einkommensteuererklärung 2024 zu berücksichtigen sind, und so die Broschüren aktualisieren.

Es war auch eine Gelegenheit, sich über bestimmte laufende Fälle oder Fragen von Nutzern auszutauschen.

Diese Zusammenarbeit ist in den Augen des Teams besonders wertvoll und wichtig zu pflegen.

- **EURES-T Workshop**

Am 02. Februar nahm das Team im Kaleidoscoop in Straßburg an einem Workshop der Expertengruppe Grenzgänger der Oberrheinkonferenz, des INFOBEST-Netzwerks und der EURES-T Berater teil, die sich mit den häufig gestellten Fragen (FAQ) von Grenzgängern befasste, die in Frankreich wohnen und in Deutschland arbeiten. Zwei Themen wurden behandelt: die Berechnung der Endgeldersatzleistungen und ihre Besteuerung mit Fokus auf dem Insolvenzgeld nach deutschem Recht und ihre Auswirkungen in Frankreich für den Grenzgänger.



Le réseau EURES-T a ensuite organisé un atelier virtuel le 07 mars, ayant pour sujet le télétravail.

Ce fut l'occasion de rappeler la réglementation européenne en matière de mobilité transfrontalière, avant d'échanger sur les questions d'actualité telles que l'accord-cadre multilatéral en matière de télétravail transfrontalier.

Des cas pratiques pour la détermination du système de sécurité sociale applicable et des conséquences fiscales ont ponctué la session.

- **25 ans EURES-T à Rust**

La journée du 28 novembre 2024 fut consacrée à la célébration du 25^{ème} anniversaire du réseau EURES-T.

Au programme : rétrospective sur cette réussite trinationale, mise en lumière de la pénurie de main d'œuvre qualifiée dans l'Union européenne et questionnement sur l'avenir de l'emploi.



Das EURES-T Netzwerk organisierte am 07. März einen virtuellen Workshop zum Thema Telearbeit.

Dabei wurden die EU-Regelungen zur grenzüberschreitenden Mobilität in Erinnerung gerufen, bevor aktuelle Themen wie das multilaterale Rahmenabkommen zur grenzüberschreitenden Telearbeit diskutiert wurden.

Praktische Fallbeispiele zur Bestimmung des anwendbaren Sozialversicherungssystems und der steuerlichen Folgen rundeten die Sitzung ab.

- **25 ans EURES-T**

Der 28. November 2024 war den Feierlichkeiten zum 25-jährigen Bestehen des EURES-T-Netzwerks gewidmet.

Auf dem Programm standen ein Rückblick auf diese trinationale Erfolgsgeschichte, das Beleuchten des Fachkräftemangels in der Europäischen Union und die Frage nach der Zukunft der Beschäftigung.



- **Les caisses d'allocations parentales (L-Bank pour le Bade-Wuerttemberg et Kreisverwaltungen en Rhénanie-Palatinat)**

Les relations nouées lors de la journée de rencontre de novembre 2023 et l'échange des lignes directes, ont permis de traiter en direct les situations complexes tout au long de l'année.

En effet, les problèmes rencontrés lors de l'instruction des dossiers par les services en Rhénanie-Palatinat, étaient souvent liés à la barrière linguistique ou au manque de connaissance du fonctionnement de la CAF et de la réglementation française. Ces questions ont pu être solutionnées rapidement par l'intervention d'une conseillère de l'INFOBEST PAMINA auprès de la CAF.

- **Welcome Center Technologie Region Karlsruhe (TRK)**

Le 10 octobre, le Welcome Center TRK avait retenu l'Eurodistrict PAMINA pour l'organisation d'une manifestation qui cible plus particulièrement les directeurs, responsables RH, cadres supérieurs, toutes personnes travaillant dans une entreprise de la TRK et des régions voisines. L'accent fut porté sur les réglementations sociales et fiscales de l'emploi transfrontalier, dont les aspects furent présentés par une conseillère EURES-T.

Ce fut l'opportunité de présenter les missions de l'INFOBEST PAMINA aux participants et de partager des retours d'expériences avec la caisse d'assurance maladie BARMER et le gérant d'une entreprise basée dans le Bade-Württemberg.



- **Die Elterngeldstellen (L-Bank in Baden-Württemberg und Kreisverwaltungen in Rheinland-Pfalz)**

Die beim Begegnungstag im November 2023 geknüpften Beziehungen und der Austausch von direkten Telefonnummern, ermöglichten es, komplexe Situationen das ganze Jahr über direkt zu bearbeiten.

Tatsächlich waren die Probleme, die bei der Bearbeitung der Fälle durch die Dienststellen in Rheinland-Pfalz auftraten, häufig auf die Sprachbarriere oder auf mangelnde Kenntnisse der Funktionsweise der CAF und der französischen Vorschriften zurückzuführen. Diese Fragen konnten durch die Intervention einer Beraterin der INFOBEST PAMINA bei der CAF schnell gelöst werden.

- **Welcome Center der Technologie Region Karlsruhe (TRK)**

Am 10. Oktober organisierte das Welcome Center der TRK im Eurodistrict PAMINA eine Veranstaltung, die sich insbesondere an Geschäftsführer, Personalverantwortliche, leitende Angestellte und alle Personen richtete, die in einem Unternehmen in der TRK und den angrenzenden Regionen arbeiten. Der Schwerpunkt lag auf den sozial- und steuerrechtlichen Regelungen für die grenzüberschreitende Beschäftigung, deren Aspekte von einer EURES-T-Beraterin vorgestellt wurden.

Es bot sich die Gelegenheit, den Teilnehmern die Aufgaben der INFOBEST PAMINA vorzustellen und Erfahrungen mit der BARMER Krankenkasse und dem Geschäftsführer eines Unternehmens mit Sitz in Baden-Württemberg auszutauschen.



5. Evènements divers

- **Forum public transfrontalier – Herrlisheim – 11 janvier**

L'INFOBEST PAMINA a été invitée en tant qu'expert à participer à la réunion publique du 11 janvier organisée par les députés d'Alsace du Nord Stéphanie Kochert et Vincent Thiébaud.

Ayant pour objet la vie de chaque côté du Rhin, elle était tenue sous forme de tables rondes collaboratives. Mme Roser a représenté l'INFOBEST PAMINA et répondu aux questions des participants sur,

- Travailler en Allemagne : les législations en vigueur et ses problèmes (indemnité du chômage, CSG et RDS, la sécurité sociale, les impôts, les retraites, le télétravail et ses droits et reconnaissance, ...)
- et les mobilités (le transport, le passage de la frontière, covid, ...)

Bilan : avec **77 participants**, cette table-ronde faisait partie des plus importantes du forum. Les débats se sont rapidement concentrés sur la question épineuse du télétravail transfrontalier dont de nombreuses entreprises allemandes refusent l'application à leurs salariés frontaliers soit par méfiance soit par méconnaissance de l'accord multilatéral du 30 juin 2023.



5. Verschiedene Veranstaltungen

- **Öffentliches grenzüberschreitendes Forum - Herrlisheim - 11.01**

Die INFOBEST PAMINA wurde als Experte zur Teilnahme an der öffentlichen Veranstaltung am 11. Januar eingeladen, die von den nordelsässischen Abgeordneten Stéphanie Kochert und Vincent Thiébaud organisiert wurde.

Da sie das Leben auf beiden Seiten des Rheins zum Thema hatte, wurde sie in Form von kollaborativen Diskussionsrunden abgehalten. Frau Roser vertrat die INFOBEST PAMINA und beantwortete die Fragen der Teilnehmer zu folgenden Punkten,

- Arbeiten in Deutschland: die geltenden Gesetzgebungen und ihre Probleme (Arbeitslosengeld, CSG und RDS, Sozialversicherung, Steuern, Renten, Telearbeit und ihre Rechte und Anerkennung, ...)
- und die Mobilität (Transport, Grenzübertritt, Covid, ...).

Bilanz: Mit **77 Teilnehmern** gehörte diese Diskussionsrunde zu den größten des Forums. Die Debatten konzentrierten sich schnell auf die heikle Frage der grenzüberschreitenden Telearbeit, deren Anwendung viele deutsche Unternehmen ihren grenznahen Arbeitnehmern verweigern, sei es aus Misstrauen oder aus Unkenntnis des multilateralen Abkommens vom 30. Juni 2023.



Table ronde
Herrlisheim, 11.01
Diskussionsrunden

- **Forvia – Haggenbach – 15 février**

L'équipementier automobile Forvia, situé à Haggenbach, a prévu de fermer une ligne de production en 2024. C'est dans ce cadre que le service des ressources humaines a sollicité l'intervention de l'INFOBEST-PAMINA pour informer les salariés concernés.

Cette information a été organisée sous forme d'une réunion collective (environ 70 personnes), co-animée avec la Bundesagentur für Arbeit de Landau, suivie d'entretiens individuels avec les salariés intéressés (avec inscription au préalable).

Les salariés ont ainsi été informés sur les démarches à réaliser en amont, et en aval de leur licenciement, tant sur le plan social (inscription à France Travail, conséquences sur les prestations familiales et l'assurance maladie) que sur le plan fiscal.

Ainsi Mesdames Loewenkamp et Roser ont présenté les différents points à respecter et assuré la traduction pour la Bundesagentur für Arbeit.

Cette intervention a sans nul doute limité le nombre de personnes qui se seraient tournées de façon individuelle vers l'INFOBEST.



- **Forvia – Haggenbach – 15.02**

Der in Haggenbach ansässige Automobilzulieferer Forvia plante, im Jahr 2024 eine Produktionslinie zu schließen. In diesem Zusammenhang hat die Personalabteilung die INFOBEST-PAMINA um Unterstützung gebeten, um die betroffenen Arbeitnehmer zu informieren.

Diese Information wurde in Form einer Gruppenveranstaltung (ca. 70 Personen) organisiert, die gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit in Landau, geleitet wurde, gefolgt von Einzelgesprächen mit den interessierten Arbeitnehmern (mit vorheriger Anmeldung).

Die Arbeitnehmer wurden so über die Schritte informiert, die sie vor und nach ihrer Entlassung unternehmen müssen, sowohl in sozialer Hinsicht (Anmeldung bei France Travail, Auswirkungen auf die Familienleistungen und Krankenversicherung) als auch in steuerlicher Hinsicht.

So stellten Frau Loewenkamp und Frau Roser die verschiedenen Punkte vor, die es zu beachten galt, und sorgten für die Übersetzung für die Bundesagentur für Arbeit.

Diese Intervention hat zweifellos die Anzahl der Personen, die sich individuell an die INFOBEST gewandt hätten, begrenzt.



- **Journée nationale d'accès au droit – Tribunal de Grande instance de Strasbourg – 24 mai**

L'INFOBEST PAMINA a été invitée à tenir un stand lors de la journée nationale de l'accès au droit du 24 mai dans les locaux du Tribunal de Grande Instance de Strasbourg.

Cette journée avait pour objectif d'offrir aux citoyens, en un même lieu et à un même moment, une vision complète de toutes les actions menées par le le Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Bas-Rhin pour un meilleur accès au droit, en associant professionnels du droit et associations et plus généralement toutes les institutions qui y participent.

Le succès de cette manifestation est dû à la mobilisation de tous les acteurs du droit qui sont en relation quotidienne avec les justiciables.

Ce fut une opportunité très intéressante de présenter les services de l'INFOBEST PAMINA.



- **Nationaler Tag des Zugangs zum Recht – Straßburger Landgerichts – 24.05**

Die INFOBEST PAMINA wurde eingeladen, am nationalen Tag des Zugangs zum Recht am 24.05 in den Räumlichkeiten des Straßburger Landgerichts einen Stand zu betreiben.

Ziel dieses Tages war es, den Bürgern an ein und demselben Ort und zu ein und demselben Zeitpunkt einen umfassenden Überblick über alle Maßnahmen zu bieten, die der „Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Bas-Rhin“ für einen besseren Zugang zum Recht durch die Einbindung von Juristen und Verbänden sowie generell aller beteiligten Institutionen durchführt.

Der Erfolg dieser Veranstaltung ist auf die Mobilisierung aller Akteure des Rechtswesens zurückzuführen, die täglich mit den Bürgern zu tun haben.

Es war eine sehr interessante Gelegenheit, die Dienstleistungen der INFOBEST PAMINA vorzustellen.



- **Visite de la délégation Euroregion Pomerania – 13 et 14 novembre**

La Poméranie, qui s'étend de part et d'autre de la frontière germano-polonaise, est la plus vaste eurorégion transfrontalière à l'ouest de l'Allemagne.

La visite de leurs collaborateurs sur le territoire PAMINA fut l'occasion de présenter l'INFOBEST PAMINA et ses missions par Mme Kurschat.

- **Visite de l'archevêque – présentation de la mission INFOBEST – 09 décembre**

Lors de sa tournée dans la zone pastorale de Wissembourg, Mgr Pascal Delannoy, archevêque de Strasbourg depuis avril 2024, a souhaité aller à la rencontre des acteurs, élus et paroissiens du secteur. C'est dans ce cadre, que les missions de l'Eurodistrict PAMINA et de son INFOBEST lui ont été présentées.

- **Besuch der Delegation Euroregion Pomerania - 13. und 14.11**

Pommern, das sich beiderseits der deutsch-polnischen Grenze erstreckt, ist die größte grenzüberschreitende Euroregion im Westen Deutschlands.

Der Besuch ihrer Mitarbeiter im PAMINA-Raum bot die Gelegenheit, die INFOBEST PAMINA und ihre Aufgaben durch Frau Kurschat vorzustellen.

- **Besuch des Erzbischofs – Vorstellung der INFOBEST Aufgabe – 09.12**

Bei seiner Rundreise durch den Pastoralraum Wissembourg wollte Erzbischof Pascal Delannoy, der seit April 2024 Erzbischof von Straßburg ist, die Akteure, gewählten Vertreter und Gemeindemitglieder des Sektors kennenlernen.

In diesem Rahmen wurden ihm die Aufgaben des Eurodistrict PAMINA und seiner INFOBEST vorgestellt.



B. LA COMMUNICATION

B. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Les traditionnelles portes-ouvertes organisées dans les locaux de l'Eurodistrict PAMINA le 28 janvier 2024 ont été un franc succès. Outre les permanences EURES-T et AOK, l'équipe a répondu à une trentaine de demandes dans le cadre d'entretiens individuels.

Der traditionelle Tag der offenen Tür in den Räumlichkeiten des Eurodistrikts PAMINA am 28. Januar 2024 war ein voller Erfolg. Neben den Sprechstunden von EURES-T und AOK beantwortete das Team rund 30 Anfragen im Rahmen von Einzelgesprächen.

C. LE BUDGET

C. HAUSHALT

1. Cadre général

La convention relative à la mise en œuvre de la mission INFOBEST 2024-2026 fixe le budget de l'année 2024 à 218.725 €.

Le tableau ci-dessous présente le bilan pour l'année :

1. Überblick

Die Vereinbarung zur Umsetzung der INFOBEST Aufgabe 2024-2026 legt den Haushalt 2024 auf 218.725 € fest.

Die folgende Tabelle stellt die Jahresbilanz dar:

Budget prévisionnel (convention) Budgetentwurf (Vereinbarung)	218.725,00 €
Recettes réalisées au 31.12 Effektive Einnahmen am 31.12	174.979,40 €
Dépenses réalisées Effektive Ausgaben	207.806,88 €
Solde 2024 Saldo	-32.827,48 €

2. Recettes

Les recettes pour l'année 2024 s'élèvent à 174.979,60 €.

Conformément à la convention, les contributions sont versées à hauteur de 80% en début d'année budgétaire et le solde de 20% sur présentation du budget exécuté et des rapports financier et d'activités :

2. Einnahmen

Die Einnahmen für 2024 belaufen sich auf 174.979,60 €.

Laut Vereinbarung sind die Beiträge mit 80% zu Beginn jedes Haushaltsjahr zu tätigen. Der Saldo von 20% wird mit der Vorlage des ausgeführten Haushalts und des Finanz- und Tätigkeitsberichtes angefordert.

Recettes Einnahmen	Prévues Vorgesehen	%	Réalisées 31.12.2023 Effektiv
Etat français Französischer Staat	27.192 €	12,4320 %	21.753,40 €
Land Baden-Württemberg	36.454 €	16,6667 %	29.163,00 €
Land Rheinland-Pfalz	36.454 €	16,6667 %	29.163,00 €
Eurodistrict PAMINA	118.625 €	54,2348 %	94.900,00 €
Total Gesamt	218.725 €	100 %	174.979,40 €

3. Dépenses

Les dépenses pour l'année 2024 s'élèvent à 207 806,88 €.

Le tableau suivant présente les dépenses selon les postes prévus dans la convention.

3. Ausgaben

Die Ausgaben 2024 belaufen sich auf 207 806,88 €.

Folgende Tabelle stellt die Ausgabenposten auf Grundlage der Vereinbarung dar.

	Conseillère (juriste-Juristin) Beraterin	Conseillère Beraterin (90%)	Conseillère Beraterin (50%)	Assistante Assistentin	Frais courants Laufende Kosten	Total Gesamt
Dépenses prévues Geplante Ausgaben	70 000,00	43 000,00	35 000,00	43 000,00	27 725,00	218 725,00
Dépenses réalisées Tatsächliche Ausgaben	73 550,44	42 035,48	22 314,07	43 252,35	26 654,54	207 806,88

4. Solde

Le résultat de l'année 2024 s'élève à **-32.827,48 €**.

Conformément à la convention, le versement du solde des recettes est réparti comme suit :

4. Saldo

Der Restbetrag für das Jahr 2024 beläuft sich auf **-32.827,48 €**.

Gemäß der Vereinbarung erfolgt die Zahlung des Saldos auf folgender Aufteilung:

Recettes Einnahmen	Reste à verser Noch zu tätigen
Etat français Französischer Staat	4 080,00 €
Land Baden-Württemberg	5 470,00 €
Land Rheinland-Pfalz	5 470,00 €
Eurodistrict PAMINA	17 807,48 €
Total Gesamt	32 827,48 €

Annexe 1
Articles de presse 2024

Anhang 1
Presseartikel 2024

Une journée pour mieux connaître l'Eurodistrict Pamina

Les portes ouvertes de l'Eurodistrict Pamina se tiendront ce dimanche 28 janvier à l'ancienne douane de Lauterbourg. L'occasion de mieux connaître ses activités et ses partenaires, avec notamment un focus sur la coopération franco-allemande des pompiers.

L'Eurodistrict Pamina fait vivre l'amitié franco-allemande au quotidien. Pour découvrir ses partenaires et ses actions, le site ouvre ses portes aux visiteurs ce dimanche 28 janvier. Le temps fort de la journée sera consacré [aux pompiers français et allemands, dont la coopération s'intensifie](#) pour mener des interventions communes de part et d'autre de la frontière. Les soldats du feu présenteront leurs véhicules, et donneront des conseils pratiques.

Des loisirs au quotidien des frontaliers

Tout au long de la journée, les partenaires de l'Eurodistrict présenteront leurs activités sur leurs stands : **Infobest, qui renseigne les usagers français et allemands, et notamment les frontaliers**, le centre d'initiation à la nature et à l'environnement (Cine) de Munchhausen, l'association du Parc rhénan et ses activités touristiques, le réseau franco-allemand des fortifications, ainsi que d'autres associations actives dans le domaine des relations franco-allemandes (mobilité, association de femmes, réseau senior...).

Infobest Pamina : une salariée de plus pour traiter les 8 000 demandes par an

L'antenne Infobest Pamina, la seule rattachée à la structure juridique d'un Eurodistrict, aide les transfrontaliers dans leurs démarches administratives. Elle a accueilli début mai sa quatrième salariée à mi-temps, pour renforcer son équipe qui a vu le nombre de demandes augmenter d'un tiers en un an. L'Infobest travaille également à une prise de rendez-vous sur internet.



L'Infobest Pamina se compose (de gauche à droite) de Caera Schulz, adjointe au DGS en charge de la mission Infobest Pamina, Denise Loewenkamp, Sandra Kurschat, Marilynne Fritz et Stéphanie Roser. Photo Véronique Kohler

Créée il y a 33 ans dans le but de disparaître avec les problèmes qu'elle réglait, l'antenne Infobest Pamina, installée à Lauterbourg, voit finalement chaque année son rôle renforcé. Et plus encore depuis la pandémie de Covid-19, qui a vu le nombre de demandes de transfrontaliers exploser, passant de 6 200 sollicitations par près de 5 200 citoyens en 2022 à 8 100 demandes faites par 6 300 personnes en 2023.

« Si les premières demandes sont résolues, comme celles concernant les allocations familiales, dont le formulaire est désormais bilingue, d'autres se rajoutent. L'Infobest se développe avec les évolutions de la société et s'adapte aux pratiques de ses partenaires », précise Caera Schulz, adjointe au directeur général des services en charge de la mission Infobest Pamina.

Explosion des demandes depuis le Covid

Illustration avec [la généralisation du télétravail](#) depuis la pandémie de Covid-19, qui crée beaucoup de questionnements depuis que la parenthèse dérogatoire a cessé, la réglementation ne suivant pas aussi vite que les pratiques. Pour trouver des réponses, les conseillères Infobest contactent leurs partenaires, les administrations, afin d'être en mesure de répondre aux questions similaires d'autres usagers.

Idem pour les demandes de retraites. Côté français, les démarches sont dématérialisées. « C'est un public qui n'est pas forcément à l'aise avec l'outil informatique. La dématérialisation va trop vite. En Allemagne, ça viendra aussi », précise la conseillère Stéphanie Roser. Pour ce type de demande, l'Infobest Pamina peut désormais aussi s'appuyer sur [les Maisons France service de territoire](#) grâce à des coopérations initiées il y a deux ans. Dans ce cadre, les conseillères Infobest y tiennent des permanences toutes les quatre à six semaines, sur rendez-vous, à Durrenbach, Haguenau et prochainement à Drusenheim.

Les Maisons France service en relais

Face à l'explosion de demandes, l'Infobest Pamina a accueilli début mai une quatrième conseillère à mi-temps pour un an, Sandra Kurschat. Son temps de travail devrait augmenter progressivement, pour atteindre d'ici deux à trois ans un temps plein. Elle n'est pas inconnue de la maison, puisqu'elle y a travaillé de 2013 à 2019. « Beaucoup de choses ont changé en quatre ans au sein de l'équipe, au niveau informatique (depuis 2023, l'Infobest communique par messagerie sécurisée avec les caisses par exemple) et dans les réglementations », partage l'Allemande du secteur de Rastatt. Son poste est financé par le Landkreis de Karlsruhe, tandis que ses trois collègues sont mises à disposition par la Collectivité européenne d'Alsace.

La nationalité allemande était un prérequis pour postuler, afin de rendre l'équipe transfrontalière – comme le sont toutes les autres Infobest. « Nous recherchions une personne de nationalité allemande pour sa connaissance du système administratif allemand, sa capacité à traduire les documents et à lire les textes de loi en allemand », précise Caera Schulz.

La plupart des demandes émanent en effet d'Alsaciens devant remplir des formulaires compliqués de pension de réversion, d'invalidité... Parfois, il s'agit aussi d'Allemands installés en Alsace et qui n'ont pas fait les démarches nécessaires lors de leur déménagement et se retrouvent coincés, par exemple s'ils n'ont pas de numéro de sécurité sociale en cas de perte d'emploi. Lors de situations précaires, l'Infobest peut contacter ses partenaires pour qu'une solution soit rapidement trouvée. « C'est un réseau important et qui fonctionne bien », constate Caera Schulz.

Une aide sur rendez-vous appréciée

Le personnel n'est toutefois pas habilité à faire les démarches à la place des usagers, qui ont souvent peur de mettre une croix dans la mauvaise case. En revanche il est là pour les aiguiller. « Les usagers sont contents d'avoir quelqu'un au téléphone ou d'obtenir un rendez-vous. C'est rassurant d'avoir une personne avec qui échanger en proximité, sans devoir aller à Haguenau. Parfois, nous sommes leur dernier recours », partage Maryline Fritz.

« On a un retour direct des gens, ajoute Stéphanie Roser, qui se dit heureuse de pouvoir « soulager les usagers. Une dame me disait : "Ça fait trois semaines que je n'en dormais plus, maintenant ça va mieux". » Des situations rendues parfois stressantes par des délais administratifs. « Dans chaque situation, il y a quelque chose de différent d'avec la précédente. Ça met du piment ! Le travail reste varié et intéressant », partage Denise Loewenkamp.

L'Infobest organise également ponctuellement des journées pour ses partenaires. En 2023, une rencontre a été organisée avec la Caisse d'allocations familiales et ses homologues allemands. « On s'est aperçu que les caisses côté palatin travaillaient différemment des badoises, poursuit Caera Schulz. Échanger, se connaître, permet de voir comment faire évoluer les choses. Les partenaires ont apprécié cette rencontre et en redemandent. »

Contact : infobest@eurodistrict-pamina.eu

Des prises de rendez-vous bientôt en ligne

Afin de faciliter la prise de rendez-vous pour les usagers qui maîtrisent l'outil informatique et de désengorger le standard, la mission Infobest Pamina travaille à créer une plate-forme de prise de rendez-vous en ligne, qui est attendue pour la fin de l'année. « Souvent, les gens appellent pour une question. Mais au fil de la discussion, il en découle plusieurs autres, ce qui fait durer la conversation », explique Caera Schulz, adjointe au directeur général des services en charge de la mission Infobest Pamina.

De même, lorsque l'agent répond aux questions du public de passage, venu sans rendez-vous pour se renseigner, il ne peut décrocher le téléphone.

Face au mécontentement des gens confrontés à ce téléphone qui sonne occupé, Infobest essaie de trouver des solutions. Elle recommande notamment d'envoyer les demandes par mail, pour que les agents puissent répondre en envoyant les documents adéquats ou apporter une réponse adaptée. Elle espère donc que cette solution de prise de rendez-vous en ligne « soulagera et désengorgera » le standard.

Les prises de rendez-vous pourront toujours se faire par téléphone pour les personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique. Les délais pour rencontrer un salarié d'Infobest sont actuellement de deux mois.

Un large panel de permanences gratuites

La Maison du Pays rhénan propose diverses [permanences gratuites](#) aux habitants. Uniquement sur rendez-vous, il est notamment possible de rencontrer un avocat le mardi ou le mercredi, un notaire le deuxième vendredi du mois, SOS France victimes 67 le deuxième vendredi du mois, **la structure franco-allemande Pamina Infobest** le mardi toutes les six semaines, ou encore la structure Oktave - France rénov' tous les mardis.

La Mission locale d'Alsace du nord fait partie des nouvelles permanences proposées. Les citoyens peuvent prendre rendez-vous le premier et troisième mercredi du mois. L'agence de recrutement Talenta RH, implantée à Rountzenheim-Auenheim, reçoit sans rendez-vous tous les mercredis et le quatrième mercredi du mois pour l'UFC que choisir.

Les rendez-vous sont à prendre auprès de chaque organisme, sauf pour rencontrer un avocat ou un notaire. Là, il faudra contacter directement la Maison du Pays rhénan.

*Annexe 2
Dépenses 2024*

- - -

*Anhang 2
Ausgaben 2024*

DEPENSES | 2024 | AUSGABEN

Dépenses <i>Ausgaben</i>	Prévisionnelles <i>Voraussichtlich</i>	Réelles <i>Getätigt</i>
A. Frais de personnel <i>Personalkosten</i>	191 000	181 152,34
Chargée d'affaires - Juriste FR Juristin (100%)	70 000	73 550,44
Chargée d'affaires - Conseillère FR Beraterin (90%)	43 000	42 035,48
Conseiller/Conseiller(e) DE Berater/Beraterin (50%)	35 000	22 314,07
Chargée d'accueil et assistante FR Assistentin (100%)	43 000	43 252,35
B. Frais courants <i>Betriebskosten</i>	27 725	26 654,54
Eau, Assainissement Wasser, Abwasser	100	80,32
Energie-Electricité (fin du bouclé tarifaire) <i>Energie-Elektrizität (keine staatliche Hilfe)</i>	3 000	7 035,93
Fournitures adm. <i>Verwaltungsbedarf</i>	840	436,97
Contrat de prestations de service <i>Dienstleistungsverträge</i>	570	0,00
Location immobilière <i>Miete</i>	9 000	9 000,00
Frais de maintenance du bâtiment (chauffage, entretien de surface, entretien espace vert, petits travaux divers) <i>Wartungskosten des Gebäudes (Heizung, Reinigung, Grünanlage, kleinere Reparaturen)</i>	5 600	5 600,00
Assurances <i>Versicherung</i>	300	331,57
Doc. générale <i>Allgemeine Literatur</i>	2 100	1 045,60
Annonces et insertions <i>Anzeigen und Inserate</i>	800	770,00
Impressions (outils de communication tel que stylos, crayons, blocs- notes, post-it avec horaires d'ouverture, kakémonos...) <i>Druckerzeugnisse (Kommunikationsmittel wie Kugelschreiber, Bleistifte, Notizblöcke, Post-it-Zettel mit Öffnungszeiten, Roll' up...)</i>	1 000	0,00
Réception (permanences, réunions, échanges avec les partenaires) <i>Empfänge (Sprechstunden, Sitzungen, Austausch mit Partnern)</i>	325	386,59
Frais d'affranchissement (les démarches Kindergeld/Elterngeld pour frontaliers ne se transmettent pas encore en ligne d'un pays à l'autre) <i>Portokosten (Die Anträge für Kindergeld/Elterngeld für Grenzgänger werden online noch nicht über die Grenze übermittelt).</i>	1 200	575,00
Télécommunication <i>Fernmeldekosten</i>	370	371,00
Stagiaire (4 mois) Praktikant (4 Monate)	2 520	1 021,56
C. TOTAL / GESAMT	218 725	207 806,88

DEPENSES 2024 AUSGABEN	218 725,00	207 806,88
RECETTES 2024 EINNAHMEN	218 725,00	174 979,40
SOLDE 2024 SALDO		- 32 827,48

INFOBEST
PAMINA

