



20

INFOBEST  PALMRAIN
1993-2013

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013

CONSEIL
INFORMATION
REORIENTATION
BERATUNG
INFORMATION
VERMITTLUNG

SOMMAIRE

Sommaire	2
Le mot de la Présidente	3
Le mot de l'équipe	4
Information et conseil – les demandes	5
Les demandes / statistiques	5
Le service+	9
Permanences pluridisciplinaires transfrontalières	9
Permanence "imposition des retraites allemandes"	10
Permanences de la Caisse d'Allocations Familiales.....	10
Permanences trinacionales "retraite et invalidité"	10
Relations publiques	11
Les 20 ans d'INFOBEST PALMRAIN	12
Les impressions d'une nouvelle collaboratrice INFOBEST	14
Les partenaires cofinanceurs en 2013	15
Les salariés en 2013.....	15
Mentions légales	16

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Mesdames et Messieurs,

Depuis janvier 2014 je suis présidente du guichet unique INFOBEST PALMRAIN, qui œuvre depuis plus de 20 ans maintenant au vivre-ensemble transfrontalier dans notre région des Trois Pays.

Plus de 7000 demandes traitées en 2013 témoignent combien l'instance est appréciée par nos concitoyens et illustrent la nécessité de ce service de conseil trinational dans notre territoire.

Notre espace économique trinational est très attractif, tant pour les entreprises que pour les salariés. Les possibilités qu'offre la libre circulation y sont exploitées pour le plus grand bénéfice de tous. Le fait qu'elle n'est pas toujours exempte de difficultés pour les travailleurs frontaliers résulte de l'interaction de trois systèmes différents. C'est là qu'intervient INFOBEST PALMRAIN : l'information et le conseil aux personnes concernées est son cœur de métier. Ses permanents sont des interlocuteurs compétents pour les questions transfrontalières touchant à quasiment tous les domaines de la vie quotidienne : travail, déménagement, droit de la famille, assurances, retraites, mobilité, et bien d'autres encore.

INFOBEST PALMRAIN est entre temps un élément clé de la coopération transfrontalière dans notre Eurodistrict Trinational de Bâle (ETB). En tant que service public de proximité, elle complète la coopération transfrontalière politique et en matière d'aménagement du territoire.

Nous sommes heureux et fiers de pouvoir offrir avec INFOBEST PALMRAIN cette prestation exceptionnelle à nos concitoyens!



*Marion Dammann,
Landrätin du Landkreis Lörrach*



LE MOT DE L'ÉQUIPE

L'année 2013 a démarré avec une équipe complète et bien rôdée.

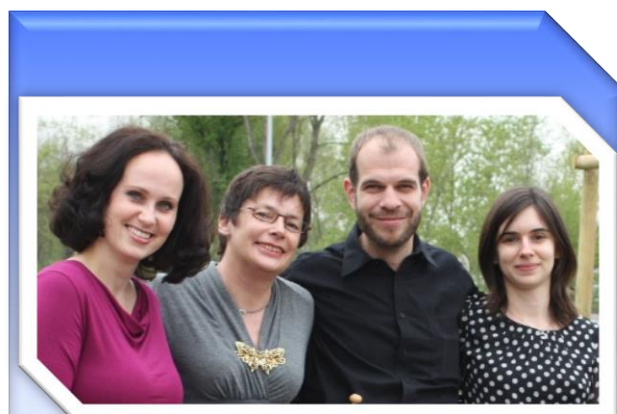
Le premier semestre a été fortement marqué par les préparatifs du 20^e anniversaire d'INFOBEST PALMRAIN, menés parallèlement aux missions quotidiennes. En vingt ans, l'instance est devenue un centre ressource incontournable et très apprécié pour le traitement des questions transfrontalières, comme en témoigne une nouvelle fois le nombre impressionnant de demandes enregistrées. "Que serions-nous, les frontaliers, sans INFOBEST ?", s'interrogeait ainsi un usager reconnaissant...

Cependant, dès le lendemain des festivités d'anniversaire, cette équipe appartenait déjà au passé...

En effet, Sébastien Oser a quitté INFOBEST au mois de juin, et Fabienne Fournier est partie vers de nouveaux horizons professionnels en octobre. Les deux "anciens", Christiane Andler et Marc Borer, ont donc dû faire face durant plusieurs mois à une double charge de travail. Leurs efforts ont permis de maintenir la qualité du service public pour les clients de l'instance.

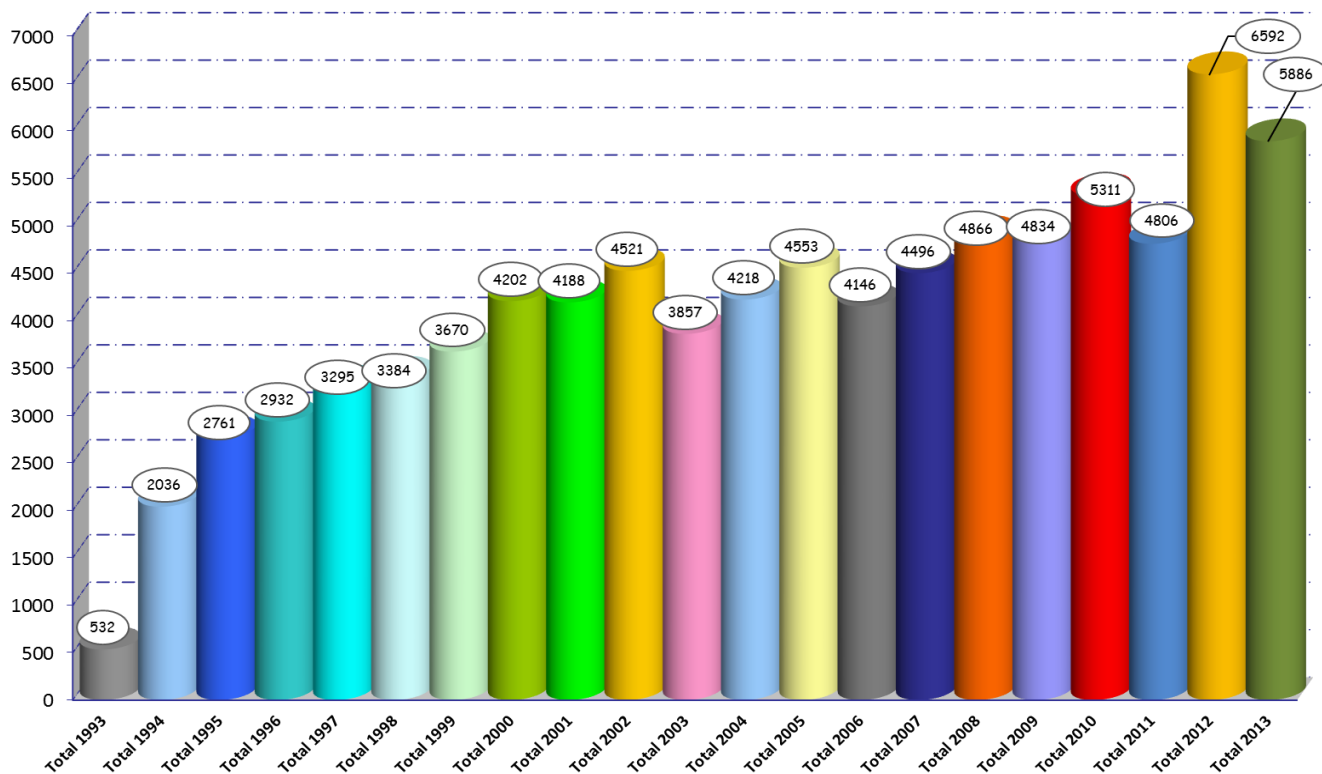
La vacance du poste de chargé de mission allemand s'est achevée en novembre, avec l'arrivée de Hanna Endhart. En février 2014, c'est Christine Journot qui a intégré l'équipe en tant que chargée de mission française. Toutes deux sont très heureuses de se consacrer au domaine transfrontalier. Pour 2014, le grand projet de l'année sera l'actualisation complète, voire la refonte du site internet du réseau des INFOBESTs. Ce travail d'envergure, qui implique une étroite coopération entre les quatre instances, sera piloté conjointement par INFOBEST Kehl/Strasbourg et INFOBEST PALMRAIN.

C'est dans ce contexte et avec enthousiasme que la nouvelle équipe mettra tout en œuvre pour qu'INFOBEST PALMRAIN reste LE partenaire compétent pour toutes les questions transfrontalières.



△ L'équipe d'INFOBEST PALMRAIN en mars 2014 :
Hanna Endhart, Christiane Andler, Marc Borer, Christine Journot
(de gauche à droite)

Les demandes / statistiques

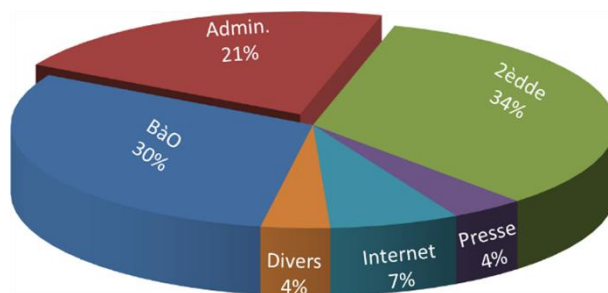


△ Nombre annuel de demandes / clients depuis l'ouverture de l'instance (Total: 01/06/1993 – 31/12/2013 = 85.086)
(jusqu'en 2009, les valeurs correspondent aux nombres de demandes traitées ; depuis 2010 elles représentent le nombre d'usagers servis)

6.592 clients en 2012 et 5.886 "seulement" enregistrés en 2013, soit près de 11 % de moins. En nombre de questions traitées, la différence est même légèrement supérieure (8.000 en 2012, 7.066 en 2013). La baisse apparente de la demande pourrait poser question. Mais l'explication de cette évolution des chiffres est en fait très simple : l'équipe a dû gérer 6,5 mois de vacances de poste cumulées, correspondant à une réduction d'effectif de 13,5 %. Il est donc très probable qu'elle n'a effectivement pas pu absorber l'ensemble de la demande. Mais il est surtout certain qu'elle a eu encore moins de temps pour enregistrer rigoureusement ses statistiques.

Il est depuis longtemps établi qu'une équipe complète et expérimentée ne peut assurer correctement l'ensemble des missions de l'instance que si le nombre de clients servis annuellement plafonne à quelque 5.000. En 2013, l'équivalent de 3,5 personnes, dont sur 2 mois une chargée de mission débutante, en ont servis 5.886. La "limite du raisonnable", dépassée de 32 % en 2012, l'était donc en 2013 de presque 35 %...

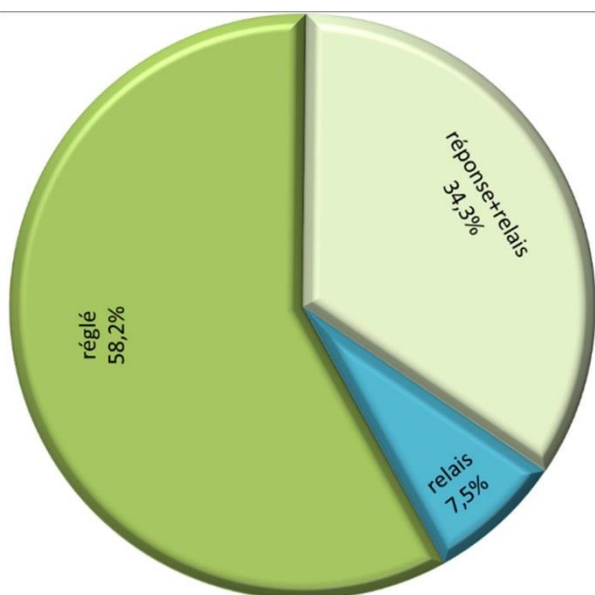
La forte sollicitation incessante est sans conteste le fruit de la qualité des prestations du guichet unique trinational. D'ailleurs, le "bouche à oreille" et les nouvelles consultations de personnes préalablement satisfaites motivent près de deux tiers de nos clients. Cette qualité de service engendre cependant un effet pervers : de plus en plus d'administrations et d'organismes spécialisés renvoient des usagers vers l'instance généraliste (plus de 1 client sur 5 en 2013). Souvent, c'est par manque de locuteurs parlant leur langue, mais fréquemment aussi



△ INFOBEST connue par...

par manque de capacités, voire de motivation lorsqu'un aspect de la demande dépasse le cadre strictement national. Parallèlement, la multiplication des serveurs vocaux à tous les niveaux décourage les administrés, qui apprécient d'autant plus l'accueil personnalisé dont ils bénéficient chez INFOBEST PALMRAIN.

À noter que la proportion des questions auxquelles l'équipe a pu répondre intégralement a encore légèrement progressé : 55,9% en 2011, 56,9% en 2012 et 58,2% en 2013. Plus du tiers des usagers bénéficient d'une réponse partielle, à faire compléter par les spécialistes.



△ Type des réponses fournies

Des demandes concernant la retraite sont typiques de la catégorie "réponse + relais". Ainsi, par exemple, celle de Monsieur Meyer : il a fait son apprentissage en France, puis son service militaire, avant de poursuivre sa carrière en Allemagne et en Suisse, entrecoupée de période de chômage. A l'approche de la soixantaine, il s'inquiète : *que se passera-t-il à la retraite ? Pourra-t-il partir dès qu'il aura atteint l'âge légal "français" ? Comment seront prises en compte ces différentes périodes ? Qui va lui verser combien ?* La partie "réponse", c'est l'explication du système européen de coordination des assurances retraite, la précision que trois pensions différentes seront liquidables à trois âges différents, que la demande devra toujours être déposée dans le pays de résidence, au besoin une information sur les spécificités des trois pays concernant les retraites complémentaires, etc. La partie "relais" concerne le calcul du montant de ses pensions. Elle implique que nous communiquions à Monsieur Meyer les coordonnées des organismes auxquels il a cotisé, les possibilités offertes par leurs sites internet et les dates et lieux des permanences internationales organisées par les caisses de retraite des trois pays.

Ce qu'en disent les usagers :

Parfait ! Précis, concret, efficace !

Sie sind der Hammer!

Viiiiiielen Dank!!!!

Un grand merci pour vos démarches.

Vielen Dank für die schnelle Antwort.

Je vous remercie pour votre réactivité et votre compétence.

Die Information war sehr hilfreich für mich.

Enfin un service administratif qui a le sourire et qui reçoit très bien avec beaucoup de gentillesse.

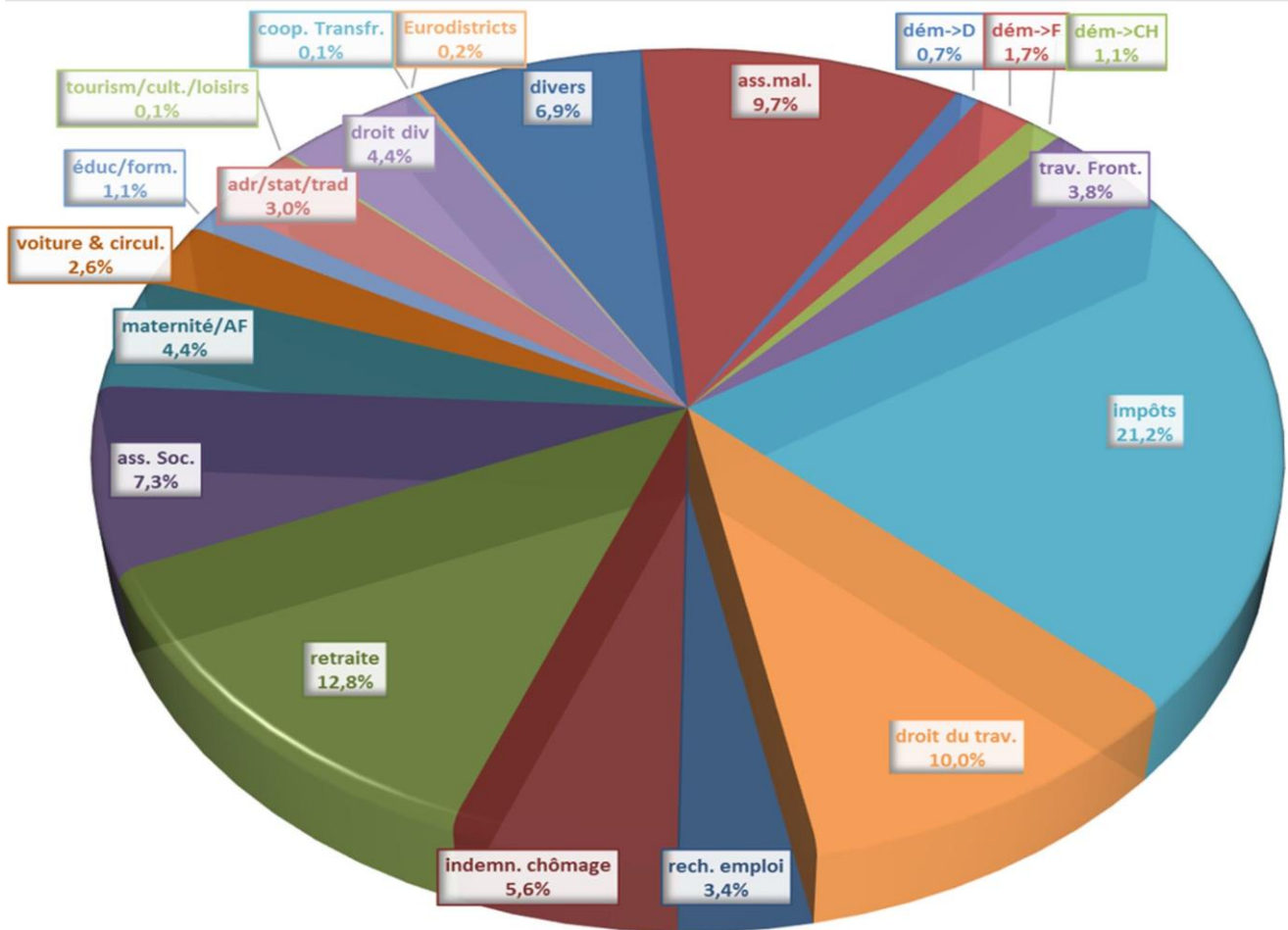
herzlichen Dank für die vielen und ausführlichen Informationen

Je tenais à vous remercier vous et vos collègues pour votre professionnalisme et efficacité! Ah si tout pouvait être aussi simple. . .

Herzlichen Dank - da haben Sie sich ja mächtig ins Zeug gelegt!

.../...

L'analyse détaillée de l'objet des demandes (cf. graphique page suivante) confirme un double constat fait au quotidien : les consultations liées à l'imposition des retraites allemandes ont atteint un certain rythme de croisière et celles relatives à la fin du libre choix de l'assurance maladie pour les frontaliers de France en Suisse ont continué d'augmenter.

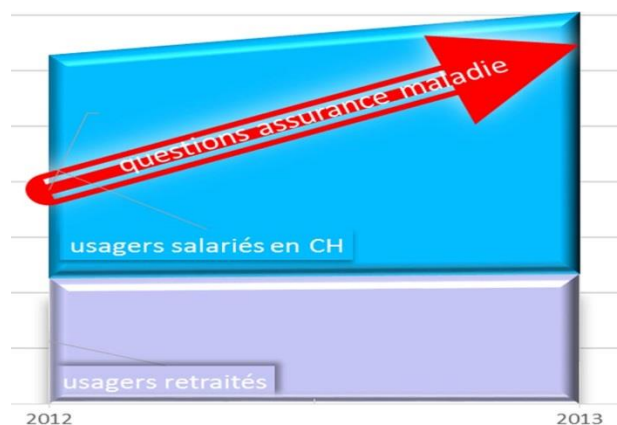


△ Répartition des 7.066 demandes de l'année 2013 selon les différentes thématiques

En effet, la proportion des demandes liées aux impôts (en général) est restée stable (21,3 % en 2012 et 21,2 % en 2013), alors que celle des questions concernant l'assurance maladie a nettement progressé (9,7 % en 2013 contre 5,8 % en 2012).

Les questions concernant **l'imposition des retraites allemandes** font donc désormais partie du quotidien. Le terme est d'ailleurs à prendre au sens propre : près de 400 demandes sur le sujet ont été comptabilisées en 2013, soit une moyenne proche de 2 par jour d'ouverture. Le public étant entretemps (plus ou moins) informé de l'obligation de déclarer ses pensions en Allemagne, le choc est généralement moindre lorsqu'arrive le courrier du *Finanzamt Neubrandenburg* et les entretiens un peu moins éprouvants sur le plan émotionnel. Ils n'en demeurent pas moins chronophages. L'équipe apprécie donc tout particulièrement l'appui du "Groupe d'intervention" mis en place au niveau du réseau des INFOBESTs. Au Palmrain, 144 consultations individuelles ont été réalisées dans ce cadre en 2013, soit plus du tiers des demandes enregistrées dans ce domaine.

L'augmentation des questions sur **l'assurance maladie** va de pair avec celle du nombre des travailleurs frontaliers en Suisse s'adressant à l'instance : ils représentaient 39,9 % des 58,1 % de clients salariés en 2012 et sont 47,2 % en 2013, sur une proportion totale de salariés rigoureusement identique. Parallèlement, la proportion de retraités a légèrement augmenté (23,5 % des usagers en 2013 contre 22,7 % en 2012), malgré la stabilisation de la demande liée à l'imposition des retraites allemandes – tout simplement parce que ceux qui perçoivent une pension suisse s'inquiètent eux aussi de leur couverture maladie.



Cependant, si la gestion des demandes liées à l'imposition des retraites allemandes est devenue moins difficile en 2013, l'augmentation de celles concernant la fin du libre choix de l'assurance maladie des frontaliers en Suisse a largement "compensé" le potentiel conflictuel auquel doit faire face l'équipe au quotidien. Il est évident qu'un dispositif qui mobilise localement 11.000 personnes pour une manifestation bloquant un tronçon d'autoroute (le 1^{er} février 2014, près de Saint-Louis) ne peut être consensuel. Malheureusement, de très nombreuses rumeurs circulent sur le sujet et les informations diffusées sont souvent pour le moins incomplètes, voire erronées. Aussi, ceux qui nous consultent à ce propos sont rarement sereins. Beaucoup ressentent comme une injustice le fait de ne plus pouvoir bénéficier dorénavant d'une assurance santé privée française. Il est donc nécessaire de replacer la fin du libre choix dans son contexte, de préciser qu'il ne s'agit pas d'une mesure discriminatoire instaurée par le gouvernement actuel, mais d'une conséquence des accords bilatéraux (qui ont notamment instauré la libre circulation des personnes entre les pays de l'UE et la Suisse), annoncée dès 2002.

Il faut rappeler aux intéressés que la possibilité de contracter une assurance privée était une dérogation transitoire initialement limitée au 31 mai 2009, dont l'échéance définitive avait été reportée en 2007 au 31 mai 2014. Il est toujours utile de souligner la règle de base en matière d'assurances sociales dans l'UE (étendue aux relations avec la Suisse), à savoir l'assujettissement à la législation d'un seul pays, qui en cas d'activité transfrontalière est celle du pays d'emploi. Toutes les cotisations sociales, y compris l'assurance maladie, doivent donc en principe être payées dans ce pays. L'accès aux soins est alors possible et remboursable dans le pays de travail et dans celui de résidence. Le droit d'option négocié avec la Suisse est une exception et non remis en cause ; le changement prévu depuis 2002 concerne le droit interne français.

Il est également intéressant de souligner que les travailleurs frontaliers demeurent exemptés de la CSG et de la CRDS sur leurs salaires étrangers, alors que ces contributions ponctionnent 8 % du revenu des personnes salariées en France, dont les prélèvements sociaux obligatoires se montent à environ 22 % de leur rémunération brute contre environ 15 % hors assurance maladie pour les frontaliers en Suisse.

Il est cependant évident que pour certains, le fait de ne plus pouvoir dorénavant bénéficier du remboursement de soins dans le pays de leur choix posera un vrai problème ; ainsi, par exemple pour des frontaliers germanophones qui, selon les termes de leur contrat d'assurance actuel, pouvaient sans la moindre complication ni accord préalable consulter ou se faire hospitaliser en Allemagne. Par ailleurs, il paraît certain qu'une partie des travailleurs frontaliers ignorait l'obligation de principe de contracter une assurance maladie en Suisse. Une assurance privée en France a souvent été souscrite parce que des collègues ou des membres de la famille l'avaient fait préalablement. Il pourrait sembler logique que ces personnes puissent aujourd'hui revenir sur le droit d'option qu'elles ont exercé de fait, mais pas toujours en connaissance de cause. Le rôle "pédagogique" d'INFOBEST PALMRAIN consiste aussi à préciser que les autorités suisses se basent sur la réglementation existante pour refuser quasi-systématiquement un nouveau choix du pays d'assurance lorsque le délai de trois mois après le début de l'activité transfrontalière est dépassé.

Nous avons actualisé en juin 2013 une fiche d'information sur l'assurance maladie des frontaliers de France en Suisse. Ce document mentionne aussi des liens vers les informations officielles publiées sur le sujet. Cependant, un "bout de papier" ne peut satisfaire qu'une infirme minorité des personnes qui s'adressent à l'instance avec, selon le cas, leurs incertitudes, leur colère, leur sentiment d'injustice et/ou leurs inquiétudes. La grande majorité d'entre elles tient à s'exprimer avant d'obtenir des réponses. Un entretien personnel est bien souvent nécessaire – mais aussi utile : une mesure comprise est bien mieux acceptable...

Les thématiques dominantes

restent donc en 2013, sans grande surprise, **les assurances et prestations sociales** (maladie, retraite, chômage et maternité), qui font l'objet de **40 %** des demandes, **les impôts (21 %)**, qui impliquent pour l'équipe la connaissance de trois conventions fiscales bilatérales et, pour **17 %**, **l'emploi** au sens propre (droit du travail, recherche d'emploi et spécificités du travail frontalier).

Le service⁺

L'instance généraliste – de plus en plus considérée comme "experte en questions transfrontalières" – dispense au quotidien, 6 h par jour en continu, 4 jours par semaine, ses informations et conseils sur des thématiques extrêmement variées à un public qui l'est presque autant. Pourtant, les équipes successives ont toujours cherché à améliorer encore davantage le service public de proximité. C'est ainsi que sont nées les différentes permanences spécifiques proposées sur place.

Permanences pluridisciplinaires transfrontalières

Initiées en 2001, ces journées particulières offrent à tout un chacun, le même jour au même endroit, la possibilité de rencontrer en entretiens individuels des représentants des assurances retraite et maladie, des caisses d'allocations familiales, des agences pour l'emploi et des services fiscaux français, suisses et allemands.

Ces permanences requièrent toujours une préparation minutieuse et une planification très en amont. Outre de la forte mobilisation de l'équipe pendant plusieurs semaines et d'un excellent partenariat avec les 16 organismes participants, leur succès dépend beaucoup aussi du soutien des relais d'information que sont notamment la presse régionale, les bulletins et panneaux d'affichage communaux, ainsi que les services des relations humaines de grandes entreprises, en particulier suisses, qui sont de plus en plus nombreux à vouloir informer leurs salariés frontaliers. Mais elles seraient difficilement envisageables sans le concours financier de l'Eures-T Rhin supérieur, qui en est le partenaire fidèle depuis l'origine.

En 2013, les 23^e et 24^e permanences ont été organisées respectivement le 16 mai et le 3 décembre et donné lieu au total à quelques 500 consultations individuelles. Certains experts ont ainsi renseigné plus de 20 usagers dans la journée. Les permanences pluridisciplinaires sont unanimement et vivement appréciées, tant des bénéficiaires que des administrations participantes. Pour les spécialistes, elles sont à la fois une occasion de démontrer la qualité du service public de leur organisme, d'affronter concrètement des problématiques transfrontalières parfois complexes (certains consultants ne sont habituellement pas en contact direct avec les usagers), de rencontrer physiquement leurs homologues des pays voisins, d'échanger avec eux leurs informations et expériences, et de construire ainsi un vrai réseau transfrontalier d'experts.

*Sie sind ein Goldschatz :-)
vielen Dank nochmals für
das informative Gespräch
von gestern.*

*Merci pour votre aide pré-
cieuse, votre gentillesse et
vos conseils*

*herzlichen Dank für die erneute
prompte und präzise
Information.*

*Je vous remercie infiniment pour
toutes ces précisions.*

*Merci beaucoup!! für diese
umfangreichen und detaillierten
Informationen. Ja, das hilft mir sehr
viel!!! Ich danke Ihnen vielmals.*

*Oh, merci beaucoup ! Je ne
m'attendais pas à une
réponse aussi claire et
rapide*

*Sehr gute Beratung und
sehr angenehmes liebes
Personal*

***Vous avez fait plus que répondre à
mon attente et je vous en remercie !***

***Je n'hésiterai pas à revenir vers
vous en cas de besoin !***

*Herzlichen Dank für das freundliche
Gespräch von heute, ich wüsste
nicht was ich ohne die Hilfe von
infobest machen sollte, ihr seid
Klasse!*

Permanence "imposition des retraites allemandes"

Nos précédents rapports annuels ont largement évoqué les problèmes générés pour des milliers de personnes en Alsace et ailleurs en France par l'imposition rétroactive par le fisc allemand des pensions de retraites allemandes qui leur sont versées. Depuis 2009, les INFOBESTiens étaient confrontés à un afflux de demandes devenu ingérable avec les ressources humaines disponibles. Or, grâce à l'appui de la Région Alsace et avec le soutien financier de la Conférence du Rhin supérieur, du Regierungspräsidium Freiburg, des Eurodistricts Pamina et Strasbourg/Ortenau, ainsi que du Ministère des affaires sociales du Bade-Wurtemberg, deux personnes ont pu être recrutées en juin 2013 pour assurer des permanences spécifiques sur ce sujet dans toute l'Alsace. Rattachés à INFOBEST Vogelgrun-Breisach, qui coordonne le projet, les deux contractuels ont été en partie formés par Sébastien Oser, chargé de mission allemand d'INFOBEST PALMRAIN jusqu'au 13 juin. Au Palmrain, ces permanences ont lieu 2 à 3 fois par mois, en fonction des besoins. 144 rendez-vous ont été assurés au cours du 2^{ème} semestre 2013. D'une durée moyenne de 30 minutes, ils ont permis de minorer le surcroît de travail des permanents de 72 heures, tout en offrant aux personnes concernées un service de qualité sur mesure.

Permanences de la Caisse d'Allocations Familiales



Pour beaucoup d'utilisateurs, la permanence (presque) mensuelle de la Caisse d'Allocations Familiales française, proposée depuis novembre 2011 à l'initiative de la CAF elle-même, fait à présent partie de l'offre "normale" d'INFOBEST PALMRAIN. Elle s'adresse à toute personne confrontée à des problématiques et conflits de compétences entre la France et la Suisse ou l'Allemagne en matière de versement des prestations familiales. Si les bénéficiaires sont souvent orientés vers la permanence par l'accueil téléphonique de la CAF, les rendez-vous – une centaine en 2013 – sont tous enregistrés par les INFOBESTiens. Beaucoup d'utilisateurs sont plutôt critiques à l'égard de la qualité de service de la CAF et certains réticents à l'idée de devoir

se déplacer spécialement au Palmrain pour s'entretenir avec un agent de cet organisme. Après leur entrevue avec la personne qui assure ces permanences, ils sont cependant unanimement satisfaits. En effet, comme très souvent, le facteur humain est déterminant et la consultante allie indubitablement compétence professionnelle et qualités humaines. Certes, la prise de rendez-vous implique généralement la nécessité d'expliquer à l'interlocuteur/trice qu'un déplacement, quoique plus contraignant qu'un coup de fil, peut réellement être "rentable" et de le/la rassurer quant à la qualité de la prestation dont il bénéficiera. Il semblerait par ailleurs plus logique que les agents de la CAF gèrent directement le planning des rendez-vous. Néanmoins, au vu des résultats, l'équipe continuera volontiers d'offrir son soutien à la CAF tant que celle-ci l'estimera nécessaire.

Permanences trinationales "retraite et invalidité"

Internationale Rentenberatung
Journées internationales d'information retraite

Rat und Auskunft von Trägern der gesetzlichen Rentenversicherung
Conseils et informations de la part des organismes de l'assurance pension légale.

- Deutschland / Allemagne
- Frankreich / France
- Schweiz / Suisse
- Luxemburg / Luxembourg
- Belgien / Belgique
- Österreich / Autriche
- Italien / Italie

2013

Location	Address	Contact	Dates
Strasbourg	Caratsi Altsace-Moselle 36, rue du Doubs ☎ +33 388 652497	☎ +33 388 652497	26.02.13* 27.02.13** 04.06.13* 05.06.13** 24.09.13* 25.09.13** 17.12.13* 18.12.13**
Thionville	CPAM 2, allée Bel-Air ☎ +33 382 548049	☎ +33 382 548049	26.06.13
Village-Neuf	INFOBEST du Palmrain, Pont du Palmrain ☎ +33 389 469270	☎ +33 389 469270	08.01.13 13.11.13
DEUTSCHLAND A L L E M A G N E			
Freiburg i. Breisgau	Regionalzentrum Deutsche Rentenversicherung Heinrich-v.-Stephan-Straße 3 ☎ +49 761 20707-0 Fax +49 761 20707-110 E-Mail: regio.frb@rv-bw.de	☎ +49 761 20707-0	10.10.13
Keil	INFOBEST, Rehdusplatz 11 D ☎ 07851 9479-0 F ☎ 0388 166898	☎ +49 761 20707-0	12.03.13* 28.05.13* 03.09.13* 10.12.13
Lörrach	Außenstelle der Deutschen Rentenversicherung Feldbergstraße 16 ☎ +49 7621 42256-10	☎ +49 7621 42256-10	05.02.13 14.05.13 24.09.13
Mannheim	Regionalzentrum der Deutschen Rentenversicherung, Mozartstraße 3 ☎ +49 621 820050	☎ +49 621 820050	12.09.13

Pour la cinquième année consécutive, les caisses de retraite et d'invalidité des trois pays ont organisé chez INFOBEST PALMRAIN deux permanences trinationales. En 2013, elles ont eu lieu le 8 janvier et le 13 décembre. L'organisation est assurée essentiellement par la CPAM de Mulhouse. Les permanents mettent à disposition l'infrastructure et contribuent activement à la promotion de ces journées – elles aussi attendues et très appréciées du public.

RELATIONS PUBLIQUES

Cette année encore, les permanents ont assuré du mieux possible leur travail de relations publiques, même si l'impact des vacances de postes au 2^{ème} semestre est évident dans ce domaine. À de multiples occasions, ils ont présenté les missions d'INFOBEST PALMRAIN tout en faisant la promotion de la coopération transfrontalière. Ci-dessous un aperçu des interventions effectuées par l'équipe.

- Réunion et formation sur l'imposition des retraites allemandes au centre des impôts de Mulhouse (22/01)
- Réunion du Groupe d'experts "travailleurs frontaliers" de la Conférence du Rhin Supérieur à Kehl (23/01)
- Présentation du statut de frontalier de France en Allemagne aux matinales de l'emploi franco-allemand à l'AFPA à Mulhouse (24/01)
- Exposé sur le thème de l'emploi transfrontalier pour quatre classes du Lycée de Guebwiller (24/01)
- Réunion avec le Centre d'Information sur les Institutions Européennes (CIIE) à Strasbourg (21/02)
- Exposé sur le thème de l'imposition des retraites allemandes au Regierungspräsidium de Freiburg im Brisgau (08/03)
- Participation à un groupe de travail à la Maison départementales des personnes handicapées (MDPH) de Colmar (08/03)
- Participation à l'atelier transfrontalier CH/F/D du VSUD (Fédération des entreprises suisses en Allemagne), à Bâle (14/03)
- Présentation d'INFOBEST PALMRAIN pour le consulat suisse à Strasbourg (15/03)
- Participation à la table ronde sur la coopération transfrontalière organisée pour l'Eurorégion BUG (Pologne-Ukraine-Belarus) à Bâle (18/03)
- Présentation d'INFOBEST PALMRAIN à l'Eurorégion BUG (19/03)
- Participation au séminaire du Grenznetz/TaskForceNet Travailleurs Frontaliers à Aachen (21-22/03)
- Participation au séminaire EURES "Prévoyance vieillesse dans la région du Rhin supérieur" (22/04)
- Stand d'information à la fête de l'Europe à Freiburg (11-12/05)
- Journée d'information transfrontalière (16/05)
- Présentation d'INFOBEST PALMRAIN à la séance du groupe parlementaire de la CDU (05/06)
- Participation à une réunion de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) au Conseil Général du Haut-Rhin à Colmar (11/06)
- Célébration des 20 ans d'INFOBEST PALMRAIN et "journée portes ouvertes" (13/06)
- Présentation d'INFOBEST PALMRAIN aux assises du bilinguisme à Colmar (19/06)
- Accueil d'un groupe d'étudiants de la « Fachhochschule Nordwestschweiz » FHNW (15/10)
- Journée d'information transfrontalière (03/12)



△ L'INFOBULLETIN publié 4-6x par an en coopération avec le réseau des INFOBESTs : à la fois un élément du "service+" et un outil de relations publiques unanimement apprécié. Preuve de sa qualité : de plus en plus de particuliers souhaitent expressément le recevoir (340 demandes d'abonnement pour la seule édition du Palmrain à la fin 2013, sans la moindre campagne de promotion).

LES 20 ANS D'INFOBEST PALMRAIN

1er juillet 2013 : INFOBEST PALMRAIN a exactement 20 ans... Cette longévité est un signal fort de la cohésion dans la région des Trois Pays, en particulier au regard des tendances politiques actuelles. Elle témoigne aussi du fait que le vivre-ensemble transfrontalier n'est jamais exempt de difficultés. Mais le modèle INFOBEST symbolise surtout la volonté de mettre en avant non pas les problèmes, mais leur solution. En effet, depuis deux décennies, les équipes successives d'INFOBEST PALMRAIN mettent tout en œuvre pour faciliter le quotidien transfrontalier des personnes directement concernées et gommer autant que possible les frontières, dans les limites du cadre légal et réglementaire. Et elles le font de manière pragmatique, au bon sens du terme. Au vu de l'évolution des statistiques, la conclusion qui s'impose est celle résumée très simplement par un usager satisfait :

***Si INFOBEST n'existait pas,
il faudrait l'inventer !***

En 2003, pour le 10^e anniversaire de l'instance, une grande manifestation populaire avait été organisée. En 2013, la situation financière ne permettait pas de dépenses exceptionnelles. L'équipe des permanents a néanmoins tenu à marquer l'évènement. Elle s'est plongée dans les archives pour compiler une brochure retraçant l'histoire d'INFOBEST PALMRAIN et les progrès de la mobilité transfrontalière au cours des vingt dernières années. Parallèlement, une réception officielle et une opération portes ouvertes ont été organisées le 13 juin. Une rencontre trinationale de collégiens autour d'un quizz sur l'Europe était prévue le même jour.

Le travail de préparation et surtout, de rétrospection, a été très chronophage tout au long du premier semestre. Mais il a aussi permis de (re)découvrir et d'apprécier à sa juste valeur la richesse de ce qui a été accompli en vingt ans – non seulement par INFOBEST, mais par tous ceux qui se sont engagés au fil des années.

Les efforts de l'équipe ont également été tout particulièrement récompensés lors de la réception officielle du 13 juin : plus de 80 personnes représentatives de l'histoire de l'instance, dont certaines venues de loin, ont répondu présent à l'invitation : anciens Présidents et co-Présidents, anciens

INFOBESTiens, correspondants des administrations et organismes spécialisés des 3 pays, élus, journalistes, etc. Tous les acteurs et toutes les phases du projet étaient représentés et les médias locaux ont largement relayé l'information comme en témoigne la revue de presse éditée séparément.

La célébration du 20^e anniversaire a par ailleurs été l'occasion pour l'équipe de 2013 de constater concrètement les difficultés qui grèvent encore aujourd'hui le vivre-ensemble transfrontalier. En effet, en raison de différences de calendriers et d'organisations administratives, la rencontre trinationale de collégiens a dû non seulement être reportée au 16 septembre, mais également avoir lieu sans participation suisse. L'évènement a néanmoins été très apprécié par tous les participants et ainsi clôt dignement les "festivités".





Souhaitons que les 20 prochaines années soient tout aussi passionnantes !

Les impressions d'une nouvelle collaboratrice INFOBEST

L'équipe d'INFOBEST PALMRAIN est à nouveau au complet !

À la mi-février, nous avons accueilli notre nouvelle collègue française, Christine Journot, qui a repris les fonctions de Fabienne Fournier. Je suis moi-même la nouvelle chargée de mission allemande de l'instance depuis novembre 2013, et succède à Sébastien Oser. Unissant nos forces à celles de deux "anciens", nous sommes donc fin prêts à offrir à nos usagers les informations et les conseils qui leur permettront de maîtriser la "folie ordinaire" du quotidien transfrontalier.

Après un peu plus de quatre mois, je me suis bien acclimatée et me réjouis que Christiane Andler et Marc Borer m'aient intégrée si chaleureusement. Grâce à leur immense savoir qu'ils ont partagé à chacune de mes questions, j'ai rapidement été initiée. Évidemment, vu leur ancienneté, ils ont l'habitude de former des "nouveaux". Le travail transfrontalier est très intéressant et je suis heureuse chaque fois que je peux aider les usagers.

Les personnes qui nous consultent viennent avec des problématiques et questions diverses et variées, le quotidien n'est donc jamais ennuyeux. Bien sûr, certaines questions basiques reviennent régulièrement et d'autres deviennent des standards liés à l'actualité. Mais surtout, j'ai l'impression que les usagers apprécient tout particulièrement le contact direct avec les membres de l'équipe INFOBEST. Le fait de ne pas devoir accéder à l'information par le biais d'une hotline ou d'une simple interface internet, mais de pouvoir discuter d'une situation individuelle avec une personne compétente est un service des plus précieux.

Selon mon expérience jusqu'ici, une question classique est : je vis en Allemagne/en France et travaille en Suisse, qu'en est-il des impôts et de la sécurité sociale ? Beaucoup nous interrogent également sur le droit du travail du pays voisin, et viennent, par exemple, suite à un licenciement ou à un accident du travail, pour se renseigner sur les prestations auxquelles ils peuvent prétendre. En matière d'allocations familiales aussi, il est souvent nécessaire d'expliquer les règles de priorité : quel pays est compétent pour quoi, et que faire lorsqu'aucun organisme ne s'estime responsable ?

L'imposition des pensions allemandes versées à des personnes résidant en France reste une thématique récurrente. La déclaration conjointe des ministres des finances français et allemand en décembre 2013, annonçant la prochaine modification de la convention fiscale franco-allemande visant à éviter les doubles impositions de manière à ce que les résidents fiscaux français déclarent leur retraite allemande uniquement en France (contre le versement par la France de compensations à l'Allemagne), a fait beaucoup de remous, surtout dans

la presse française. Dans l'attente de la formalisation de cette déclaration, INFOBEST doit décevoir les espoirs des retraités concernés, et leur expliquer qu'à ce jour rien n'a changé : les retraites allemandes doivent toujours être déclarées en Allemagne - même si dans de nombreux cas cette déclaration se soldera par une non-imposition. Depuis de longs mois, l'actualité est également dominée par la question du droit d'option pour les frontaliers français en Suisse, évoquée dans les pages précédentes.

Les changements de réglementation et de politiques constituent d'ailleurs très souvent de véritables défis pour de nombreux citoyens. Il sera ainsi très intéressant de voir comment seront mise en œuvre les nouvelles dispositions constitutionnelles sur l'immigration en Suisse, suite à la votation suisse du 9 février 2014 - comment la vie des citoyens en sera affectée.

L'avenir professionnel restera donc pour le moins intéressant pour nous, les membres du réseau des INFOBESTs et nous ne risquons nullement de nous ennuyer. Personnellement, je me réjouis de pouvoir exercer des activités si diverses, et me réjouis qu'il existe une structure telle qu'INFOBEST PALMRAIN, où tout un chacun peut bénéficier gratuitement d'informations et de conseils à la fois neutres et individualisés.



Hanna Endhart

Hanna Endhart, février 2014

LES PARTENAIRES COFINANCEURS EN 2013

France

État français
Région Alsace
Département du Haut-Rhin
Communauté de Communes Ill
et Gersbach
Communauté de Communes du
Jura Alsacien
Communauté de Communes du
Pays de Sierentz
Communauté de Communes
Porte de France Rhin Sud
Communauté de Communes de
la Porte du Sundgau
Communauté de Communes
des Trois Frontières

Allemagne

Land du Bade-Wurtemberg
Landkreis Lörrach
Ville de Weil am Rhein
RegioGesellschaft Schwarzwald-
Oberrhein
Regionalverband Hochrhein-Bo-
densee

Suisse

Canton d'Argovie
Canton de Bâle-Campagne
Canton de Bâle-Ville
Canton de Soleure
République et Canton du Jura
Commune d'Allschwil
Commune de Bettingen
Commune de Binningen
Commune de Riehen
Ville de Rheinfelden
Arbeitgeberverband Basel
Wirtschaftskammer Baselland
REGIO BASILIENSIS

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

LES SALARIÉS EN 2013



de gauche à droite :

Marc Borer

(Chargé de mission suisse)

Fabienne Fournier

(Chargée de mission française)

Sébastien Oser

(Chargé de mission allemand)

Christiane Andler

(Assistante)

Mentions légales

Rapport d'activité 2013

Rédaction et traduction :

Christiane Andler
Marc Borer
Hanna Endhardt
Christine Journot

Conception graphique :

Marc Borer

Photos :

INFOBEST PALMRAIN

INFOBEST  PALMRAIN



ETB Eurodistrict Trinationale de Bâle
TEB Trinationaler Eurodistrict Basel

Dans le cadre de la coopération entre les deux instances, et compte tenu de volonté de développer un concept de communication commun, le modèle du présent rapport est mis à disposition de l'ETB pour son utilisation propre.



Palmrain, F-68128 Village-Neuf

www.infobest.eu - palmrain@infobest.eu

Tel.: F 03 89 70 13 85 | D 07621 750 35 | CH 061 322 74 22

Fax: F 03 89 69 28 36 | CH 061 322 74 47