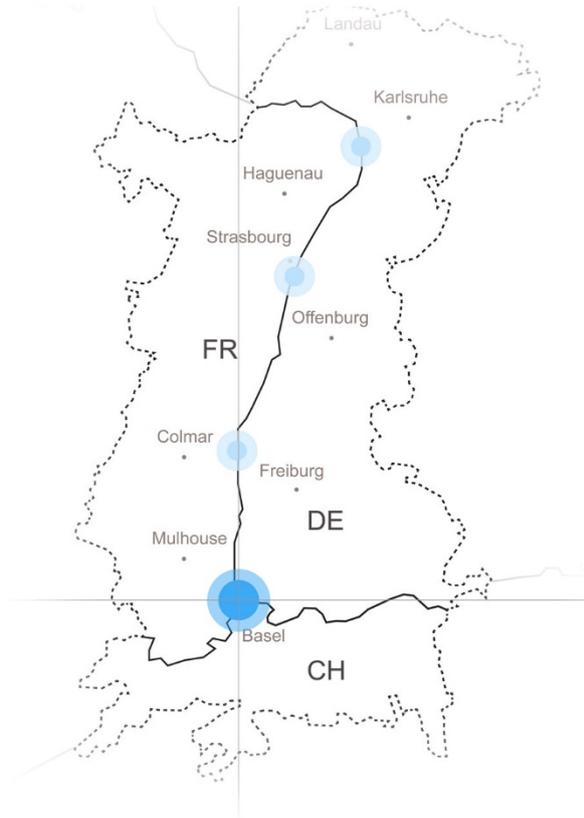


INFOBEST



PALMRAIN



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2023





# Sommaire

Le mot de l'équipe.....	5
Les demandes.....	6
Les questions.....	9
INFOBEST PALMRAIN – 30 ans au service de la région des trois frontières.....	10
Le télétravail transfrontalier dans la région du Rhin supérieur – suite.....	14
INFOBEST 4.0 : développement du réseau INFOBEST.....	16
Travail de communication d'INFOBEST PALMRAIN.....	18
Les partenaires cofinanceurs en 2023.....	19
L'équipe des permanent·e·s en 2023.....	19
Mentions légales.....	20



# Le mot de l'équipe

L'année 2023 était placée sous le signe du 30<sup>e</sup> anniversaire d'INFOBEST PALMRAIN. Depuis plus de trois décennies elle fournit des informations et des conseils aux citoyen·ne·s, entreprises et administrations sur les questions transfrontalières franco-germano-suisse. Depuis sa création le 1<sup>er</sup> juillet 1993, plus de 130 000 demandes transfrontalières ont été traitées et 150 000 personnes ont été renseignées.

L'anniversaire a été célébré le 21 avril 2023 en présence de plus de 100 invité·e·s. La présidence actuelle, des représentant·e·s des administrations et de la politique des trois pays ainsi que d'ancien·ne·s collaborateurs et collaboratrices et compagnons de route ont répondu à l'invitation. La presse et une équipe de télévision de la télévision régionale allemande (SWR) étaient également présentes pour couvrir l'événement. Il en résulte un reportage détaillé ainsi qu'une courte vidéo sur le site de la SWR (voir article p. 18).

En 2023, 6 454 demandes ont été traitées pour un total de 4 575 usager·e·s servi·e·s. On constate une augmentation du nombre de demandes par rapport à l'année précédente. Les domaines où le nombre de demandes est le plus élevé sont à nouveau l'assurance maladie, les impôts et la retraite.

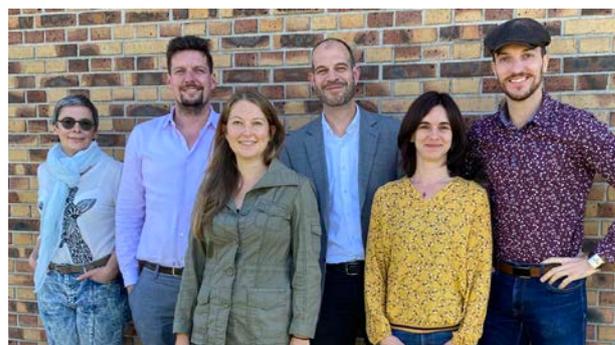
Nous continuons à recevoir un grand nombre de demandes dans le domaine très complexe du télétravail transfrontalier. L'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> juillet 2023, de l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier habituel, qui permet aux travailleurs et travailleuses frontalier·e·s de travailler jusqu'à 49,99 % de leur temps de travail total dans leur Etat de résidence sans changer de législation applicable en matière de sécurité sociale, a certainement constitué une étape importante dans ce domaine (voir article p. 14). Les demandes dans ce domaine nous ont donné l'impression que cette nouvelle possibilité de travail était largement utilisée dans la région du Rhin supérieur. Peu de temps après son entrée en vigueur, d'autres questions, notamment fiscales, ont toutefois surgi. Les développements liés à cette thématique sont donc loin d'être terminés et posent sans cesse de nouveaux défis à INFOBEST PALMRAIN.

Au cours de l'année 2023, des membres de l'équipe ont participé à plusieurs formations continues, séminaires, ateliers, conférences et manifestations afin de représenter INFOBEST PALMRAIN, de se perfectionner et de rester au courant des évolutions actuelles, permettant ainsi d'informer et de conseiller les citoyen·ne·s de la manière la plus complète possible. La numérisation des services, en particulier, offre de nombreuses nouvelles possibilités à INFOBEST PALMRAIN qu'il convient d'exploiter. A la fin de l'année 2023, une partie de l'équipe a participé au "Rendez-vous des régions frontalières suisses" mis en place par la Regio Basiliensis et a dans ce cadre animé un atelier sur le télétravail transfrontalier. Nous espérons vivement que ce grand format sera reconduit et que nous nous reverrons cette année dans une autre région frontalière suisse.

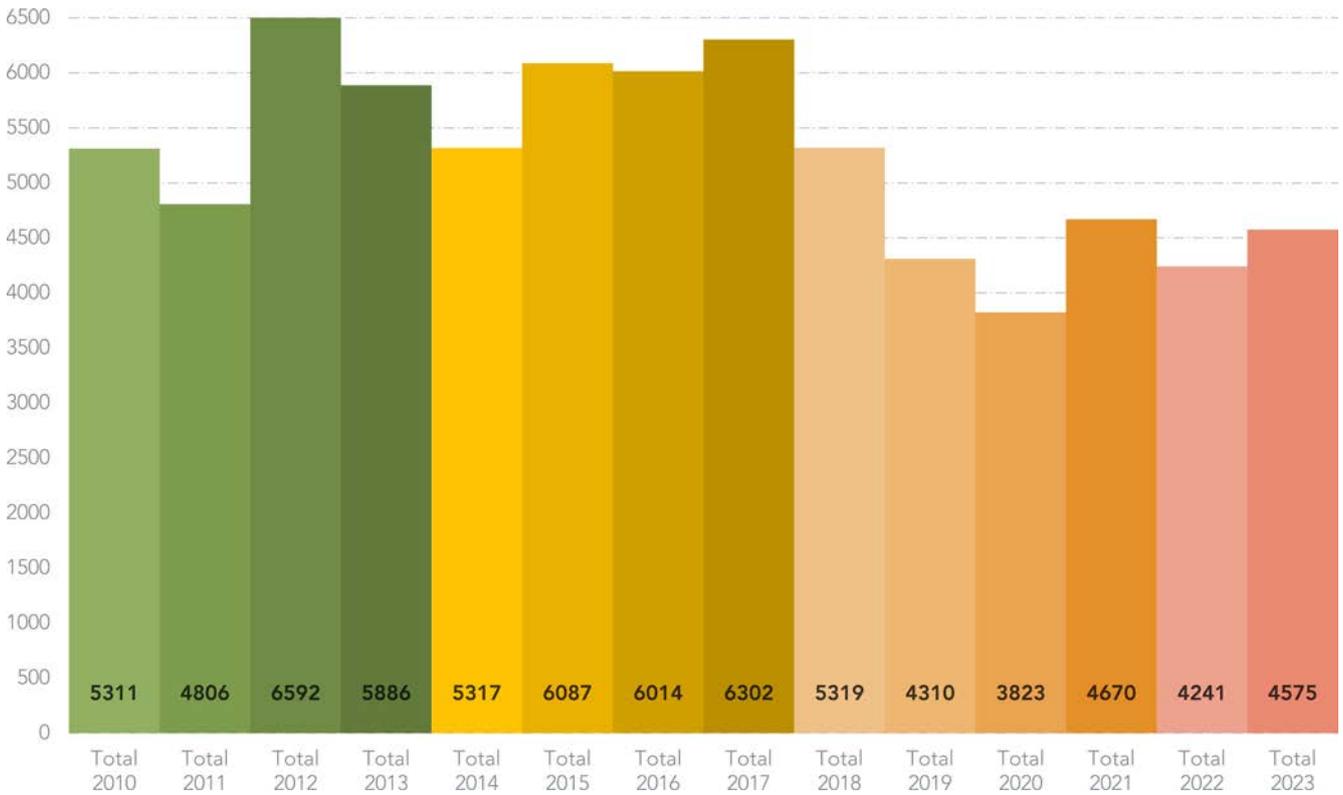
Le lancement tant attendu du projet INFOBEST 4.0 | Maison de Service Rhin Supérieur - au 1<sup>er</sup> octobre 2023 (voir article p. 16) a certainement été un autre moment fort de l'année écoulée.

Nous sommes particulièrement reconnaissant·e·s que l'équipe soit restée pratiquement inchangée dans sa composition actuelle. Felicia Herr a rejoint l'équipe INFOBEST 4.0 le 1<sup>er</sup> octobre 2023 en tant que chargée de communication pour l'ensemble du réseau INFOBEST. Elle reste toutefois à nos côtés, dans la mesure où elle travaille un jour par semaine dans nos locaux du Palmrain afin d'assurer un lien étroit avec la seule INFOBEST trinationale du réseau.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de notre rapport annuel 2023 !



# Les demandes

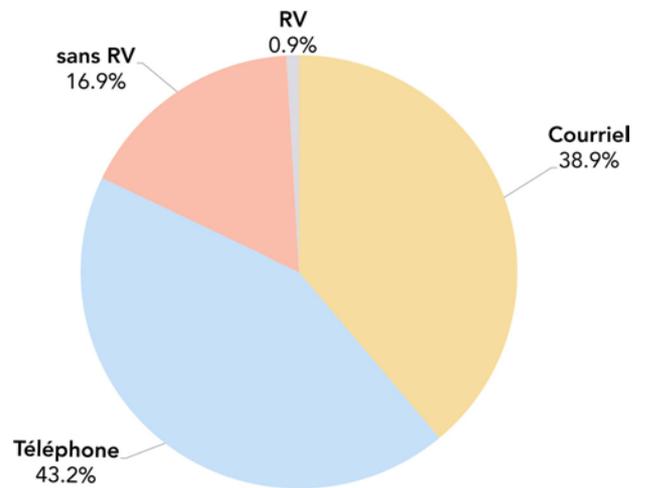


△ Nombre annuel d'usager·e·s depuis 2010

Une augmentation de 8 % du nombre d'usager·e·s servi·e·s par rapport à 2022 et 1 000 réponses supplémentaires apportées.

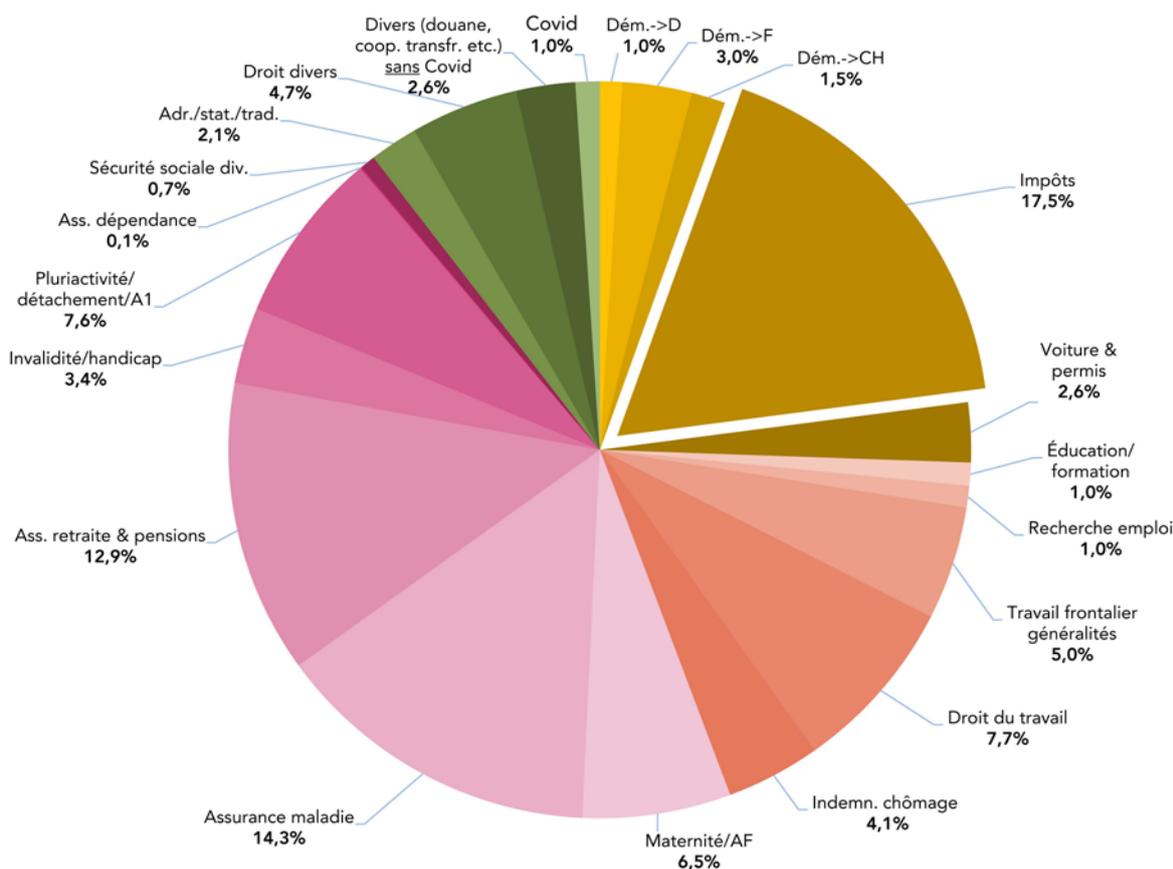
Pour répondre aux 6 454 questions de 4 575 hommes et femmes, l'équipe d'INFOBEST PALMRAIN a donc une fois de plus travaillé sans discontinuer à la limite de ses capacités humaines et parfois dû reléguer au second plan des tâches administratives et organisationnelles.

Si la part des questions formulées par téléphone atteint à nouveau le niveau "habituel" d'avant la pandémie de Covid-19 et les restrictions de déplacements et d'accès à l'instance qu'elle a générées, près de 40 % d'entre elles parviennent toujours à l'équipe par courriel (contre 15 à 20 % les années antérieures). Or, bien souvent ces messages sont pour le moins imprécis et nécessitent des demandes de compléments ou des vérifications avant de pouvoir y répondre – et coûtent donc un temps précieux aux conseiller·e·s.



△ Support des demandes en 2023

À noter que, contrairement aux trois autres INFOBESTs, les rendez-vous sont très peu fréquents au Palmrain. Les usager·e·s ne manquent pas de souligner combien ils et elles apprécient la spontanéité de l'accueil de l'équipe trinationale.



△ Répartition des thématiques des 6 454 demandes traitées en 2023

Sans surprise, les thématiques traitées concernent majoritairement les assurances et prestations sociales dans le contexte transfrontalier, la fiscalité et le travail dans le pays voisin.

La répartition des demandes par objet reste d'ailleurs sensiblement la même que l'année précédente :

16 % de l'ensemble des questions concernent l'assurance maladie. Celles-ci portent principalement sur le droit d'option offert aux travailleurs et travailleuses frontalier·e·s en Suisse et souvent sur des difficultés rencontrées par des personnes nouvellement installées en France pour obtenir une première carte vitale, ou le souhait de se faire soigner dans un pays voisin autre que celui de résidence ou de travail. Cependant un nouveau type de demande émane de futur·e·s retraité·e·s habitant en zone frontalière et tenant à s'assurer ou à rester assuré·e·s en Suisse même en touchant une pension de leur pays de résidence – ce que ne permettent pas les règlements européens. L'argument est souvent financier (cotisation à l'assurance

maladie due sur les pensions étrangères en Allemagne et prélèvement de contributions dites sociales en France), mais de plus en plus, c'est également la différence en matière d'offre de soin qui est citée, surtout par des personnes vivant en France.

Près de 13 % des questions sont liées à la retraite et les demandes de rendez-vous à ce sujet se multiplient à mesure que diminuent les possibilités de consulter les organismes d'assurance retraite.

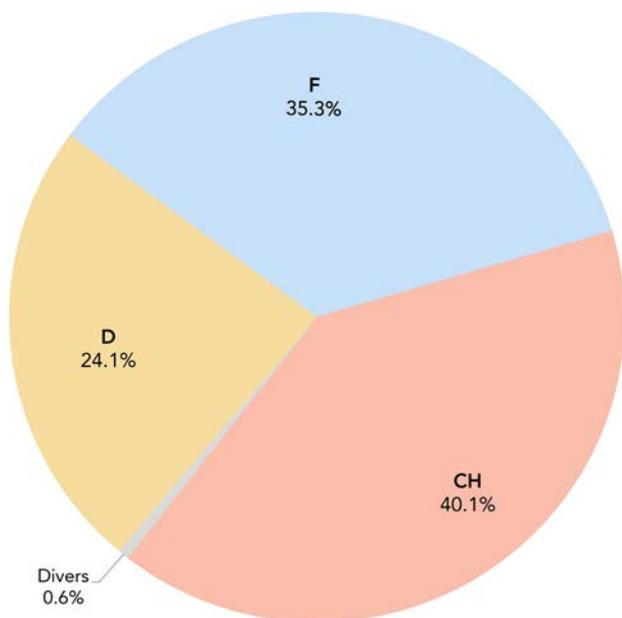
La part des demandes concernant la pluriactivité et le télétravail transfrontalier a encore augmenté et représente entre-temps près de 8 % (7,6 % en 2022 et 6,7 % des questions ne portant pas sur la pandémie en 2021). En valeur absolue, cette augmentation est encore plus nette : 281 demandes en 2021, 405 en 2022 et 507 en 2023, soit une hausse de 80 % en deux ans.

L'accord-cadre applicable dans nos trois pays depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023 (et dont la signature par la France le 30 juin n'a été connue que quelques

jours plus tard) a, bien entendu, généré son lot de questions et d'incertitudes, en particulier dans les jours et semaines qui ont précédé et suivi son entrée en vigueur.

Si le télétravail transfrontalier s'est développé pendant et après la pandémie de Covid-19, cet accord-cadre permet maintenant aux travailleurs et travailleuses frontalier·e·s d'effectuer jusqu'à 49,9 % de leur activité depuis leur domicile sans incidence sur la législation sociale applicable (cf. article p. 14). Il est toutefois souvent difficile de faire comprendre aux personnes concernées que l'accord ne porte pas sur la fiscalité applicable, qui suit ses propres règles.

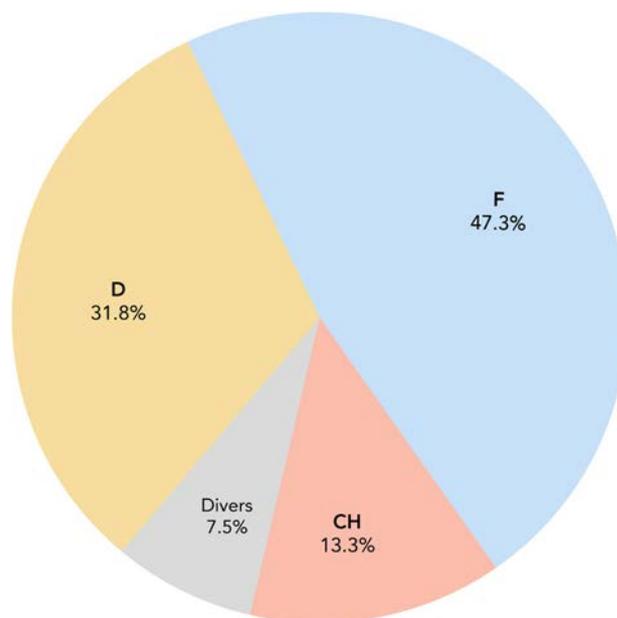
Comme depuis de nombreuses années, les demandes traitées par l'équipe trinationale concernent majoritairement la Suisse, principal pays d'emploi des usager·e·s de l'instance. La France étant une "terre d'immigration" depuis les deux pays voisins, et en même temps celui des trois pays où les services publics sont les plus difficiles à contacter, se situe logiquement en deuxième position des pays concernés par les demandes.



△ Pays concernés par les demandes en 2023

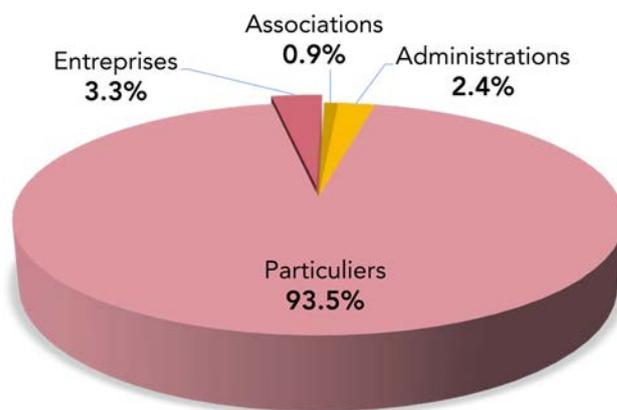
La répartition des usager·e·s par nationalité est "habituelle" aussi, avec une majorité de Français·e·s travaillant souvent dans le pays voisin mais n'en maîtrisant pas toujours parfaitement la langue. La proportion de ressortissant·e·s d'autres États que la France, l'Allemagne et la Suisse

(7,5 %) reste forte en comparaison avec la moyenne au sein du réseau des INFOBESTs (4,9 % en 2022, derniers chiffres connus), notamment en raison de l'attractivité de la métropole bâloise.



△ Nationalité des usager·e·s en 2023

Bien entendu, ce sont avant tout des personnes privées qui s'adressent à INFOBEST, le service public transfrontalier par excellence. Néanmoins, les 3,3 % que représentent les entreprises parmi les usager·e·s de l'instance trinationale (3,1 % en 2022) constituent une proportion très élevée à l'échelle du réseau (1,5 % en moyenne en 2022).



△ Typologie des 4 575 usager·e·s servis en 2023



## Les questions

Pour permettre à chacun·e d'appréhender la diversité des questions traitées au quotidien par l'équipe, voici quelques exemples de demandes qui nous ont été adressées en 2023 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

« Wir möchten nach Frankreich ziehen und möglichst viele Steuern sparen. Können Sie uns dabei helfen? »

INFOBEST  PALMRAIN

# 30 ans

## au service de la région des trois frontières

Trois décennies à répondre aux demandes  
transfrontalières franco-germano-suisse  
mises à l'honneur



« An diesem Ort wird trinational so konkret und unmittelbar zusammengearbeitet, wie es wohl nur an ganz wenigen anderen Orten der Fall sein dürfte. »

Kathrin Schweizer, Présidente du Gouvernement du Canton de Bâle-Campagne et Présidente d'INFOBEST PALMRAIN

Depuis 1993, l'instance franco-germano-suisse INFOBEST PALMRAIN informe et conseille dans deux langues les personnes privées, les entreprises, les administrations, les associations et les acteurs et actrices politiques dans les thématiques transfrontalières les plus diverses. Le centre-ressource trinational a fêté cet anniversaire le 21 avril 2023 en présence d'une centaine de représentant-e-s politiques, de l'administration et du monde économique des trois pays, dans ses locaux du Palmrain qui jadis abritaient des postes de douane à la frontière franco-allemande entre Huningue et Weil am Rhein.



De gauche à droite : Daniel Adrian (Conseiller d'Alsace et Maire de Landser), Marcus Schick (chargé de mission allemand), Marion Dammann (Landrätin Landkreis Lörrach), Julien Kurtz (chargé de mission français), Kathrin Schweizer (Présidente du Gouvernement du Canton de Bâle-Campagne), Marc Borer (chargé de mission suisse), Christiane Andler (assistante), Felicia Herr (chargée de communication), Bärbel Schäfer (Regierungspräsidentin des Regierungspräsidiums Freiburg)

Photos p. 10-13 : Juri Junkov

Bärbel Schäfer, Regierungspräsidentin du Regierungspräsidium Freiburg, a souligné dans son discours d'introduction que le service proposé par INFOBEST PALMRAIN est aussi précieux qu'indispensable dans l'espace trinational, tout en rappelant que depuis sa création l'instance a répondu à près de 150 000 demandes individuelles, sans compter les innombrables personnes qui se sont informées sur son site internet. L'éventail des questions traitées va du déménagement dans le pays voisin au télétravail transfrontalier en passant par tous les aspects de la sécurité sociale. Madame Schäfer a également mis en avant l'excellent travail fourni par l'équipe en place, tout particulièrement durant la pandémie et les nombreuses incertitudes qu'elle a engendrées dans la région frontalière.

Kathrin Schweizer, Présidente du Gouvernement du Canton de Bâle-Campagne et actuelle Présidente d'INFOBEST PALMRAIN, a insisté sur le caractère unique d'INFOBEST PALMRAIN, qui pratique la coopération trinationale au quotidien, directement et concrètement, à un point qu'il serait difficile de l'imaginer en un autre lieu. Il est évident pour elle que l'offre d'information à la fois sérieuse, pluridisciplinaire, multilingue et accessible à chacun·e profite non seulement au grand public, mais aussi aux entreprises employant des salarié·e·s frontalier·e·s.

*« Die INFOBEST PALMRAIN ist eine wertvolle und unverzichtbare Beratungsstelle im Dreiländereck. [...]*

*Gerade auch während der Pandemie und der daraus resultierenden Unsicherheit in der Grenzregion hat das Team hervorragende Arbeit geleistet. »*

*Bärbel Schäfer, Regierungspräsidentin  
(Regierungspräsidium Freiburg)*

## **INFOBEST PALMRAIN** **en quelques chiffres**

**01/07/1993**

*1<sup>er</sup> jour d'ouverture au public*

**30**

*Nombre de salarié·e·s qui ont fait partie des équipes trinationales successives*

**11**

*Nombre de conventions signées entre les partenaires français, allemands et suisses*

**409 410**

*Budget annuel de l'instance pour la période de cofinancement 2023-2025 (en euros)*

**24**

*Nombre de partenaires cofinanceurs français, allemands et suisses pour la période de cofinancement 2023-2025*

**130 000**

*Nombre d'utilisateur·e·s servi·e·s depuis l'ouverture de l'instance*

**2,2 millions**

*Nombre de visites sur [www.infobest.eu](http://www.infobest.eu) en 2021, au cœur de la pandémie de Covid-19*

Les co-Président-e-s français et allemande, Daniel Adrian, Conseiller d'Alsace et Marion Dammann, Landrätin du Landkreis de Lörrach, ont fait référence à l'histoire de la réussite d'INFOBEST PALMRAIN, pour laquelle aucun modèle n'existait il y a 30 ans, avant d'évoquer les nouvelles opportunités et les défis que promet l'avenir. Ainsi, les INFOBESTs devront nécessairement développer la numérisation de leur service pour répondre aux attentes des citoyen-ne-s, mais sans pour autant perdre de vue la proximité avec les usager-e-s qui fait leur force. Daniel Adrian a également tenu à souligner l'engagement individuel des agent-e-s de l'instance au côté de la population, notamment pendant la période particulièrement difficile de la pandémie de Covid-19.

La partie officielle de la célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire s'est conclue par une courte intervention de chaque membre de l'équipe des permanent-e-s.

La réception qui a suivi a permis de très nombreux échanges avec et entre la centaine d'invité-e-s des trois pays qui avaient fait le déplacement au Palmrain.



# Le télétravail transfrontalier dans la région du Rhin supérieur – suite

## Nouvel accord-cadre multilatéral sur le télétravail transfrontalier

Nous exposons dans le rapport d'activité 2022 une demande croissante de télétravailler par-delà les frontières, résultant des multiples expériences dans le cadre de la pandémie de Covid-19 ; en effet, d'abord contraintes, ces situations ont par la suite très souvent été appréciées. Nous rappelions en particulier le principe de l'unicité de la législation sociale applicable et les modalités de la réglementation européenne ; nous soulignions à ce propos qu'à partir d'un seuil de 25 % de l'activité réalisée dans le pays de résidence, le ou la salarié-e est soumis-e à la législation sociale de ce pays. À de très rares exceptions près, le paiement de toutes les cotisations, salariales et patronales, doit alors obligatoirement être effectué auprès des assurances sociales du pays de résidence, aux taux en vigueur dans ce pays. Enfin, nous formulions dans notre article l'espoir qu'un accord multilatéral pérenne puisse être conclu en 2023.

Enfin, un "accord-cadre relatif à l'application de l'article 16, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 883/2004 en cas de télétravail transfrontalier habituel" est effectivement entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2023, même si le suspens quant à sa signature par la France aura duré jusqu'au surlendemain. Il a été adopté par une vingtaine de pays européens, dont la France, la Suisse et l'Allemagne.

Ce nouvel accord-cadre multilatéral concerne les situations de télétravail dans l'État de résidence des travailleuses et travailleurs frontalier-e-s si celui-ci représente entre 25 % et 49,99 % du temps de travail total. Si cette part est inférieure à 25 % ou atteint au moins 50 %, c'est la réglementation normale qui est applicable (cf. notre [fiche d'information sur la pluriactivité](#)).

Malgré cette réserve, l'accord représente une avancée considérable pour les milliers de personnes concernées. En effet, dans les conditions prévues par le texte, le télétravail transfrontalier dans l'État de résidence devient possible sans incidence sur la législation sociale applicable. L'aspect fiscal reste cependant régi par des conventions binationales.

Si l'alternance entre le télétravail dans l'État de résidence et le travail dans l'État d'emploi doit obligatoirement se faire avec une certaine régularité, le taux de télétravail par rapport au temps de travail total est déterminé en tenant compte de la situation future prévue pour les douze mois civils à venir. Le pourcentage de 50 % peut ainsi être atteint ou dépassé pendant un mois ou une semaine, si cela s'équilibre sur l'année. Lorsqu'une personne a plusieurs employeurs ou employeuses dans un même État, la limite de 49,99 % s'applique à l'ensemble de leur temps de travail.

Afin que l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier puisse être appliqué, l'employeur ou l'employeuse doit demander un certificat A1 auprès des autorités compétentes de l'État dont la législation en matière de sécurité sociale doit continuer à s'appliquer.

Dans tous les cas, le télétravail nécessite, bien sûr, l'accord des deux parties : il ne peut pas être imposé par l'employeur ou l'employeuse, ni exigé par le ou la salarié-e.

Le texte de l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier et le mémorandum explicatif, disponibles dans un premier temps uniquement en anglais, sont publiés sur le [site du Service public fédéral de la sécurité sociale belge](#) (la Belgique jouant le rôle de d'État dépositaire pour l'accord-cadre). Une [traduction en français](#) de l'accord est téléchargeable sur le site du Cleiss (Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale). Une [traduction \(non-officielle\) en allemand](#) est mis à disposition par la DVKA sur son site internet.

Comme mentionné plus haut, l'accord-cadre ne concerne que la législation sociale applicable. L'aspect fiscal est régi par les conventions bilatérales. Ainsi, dans le contexte germano-suisse et dans les relations franco-allemandes, les dispositions normales de la [convention fiscale helvético-allemande](#) et de la [convention fiscale franco-allemande](#) s'appliquent. Pour ce qui concerne les frontalier·e·s entre la France et la Suisse, il convient de noter que les deux États ont signé le 27 juin 2023 un [avenant à la convention de 1966](#), réglant durablement l'imposition du revenu issu du télétravail effectué au domicile des salarié·e·s. Le télétravail dans le pays de résidence est ainsi possible dans la limite de 40 % du temps de travail par année civile sans remettre en cause l'État d'imposition des revenus de l'activité salariée. La disposition s'applique tant aux travailleurs

et travailleuses frontalier·e·s imposé·e·s dans leur État de résidence qu'à celles et ceux qui sont imposé·e·s dans leur État d'emploi. Cet avenant simplifie indéniablement la situation pour la majorité des frontalier·e·s concernées. Toutefois, certain·e·s regrettent que des employeur·euse·s suisses limitent leur télétravail en France à ce taux de 40 %. Cela vaut en particulier pour les salarié·e·s dont la rémunération est normalement imposable dans l'État d'emploi.

Pour davantage de précisions sur l'accord-cadre multilatéral sur le télétravail transfrontalier et ses conséquences pour nos usager·e·s, nous vous invitons à consulter notre [fiche d'information](#), disponible sur le site internet des INFOBESTs.



△ Rendez-vous des régions frontalières suisses le 20 octobre 2023 à Bâle, organisé par la Regio Basiliensis, Marcus Schick et Marc Borer présentent la thématique du télétravail transfrontalier lors d'une séance de discussion (Break Out Session). Photo : Juri Junkov

# INFOBEST 4.0 : développement du réseau INFOBEST

Les quatre INFOBESTs effectuent un précieux travail de conseil au quotidien. Le nouveau projet trinational INFOBEST 4.0 | Maison de service Rhin supérieur doit désormais assurer la pérennité et l'efficacité du réseau. Développer de manière innovante le service de conseil transfrontalier pour les citoyens et renforcer le réseau INFOBEST en interne – tels sont les deux axes principaux du projet qui a démarré le 1<sup>er</sup> octobre.

Après bientôt trois ans de planification intensive, l'équipe du projet nouvellement constituée a pu commencer son travail pour le réseau INFOBEST à l'automne 2023. Divisé en trois piliers, le projet a pour objectif de développer les structures existantes, de les rendre pérennes et de mettre en place dans le même temps un service de conseil innovant. INFOBEST PALMRAIN profite ainsi de l'externalisation de nombreuses tâches vers le projet, ce qui permet de soulager l'équipe.

## Pilier 1 : coordination et communication

Un nouveau poste dédié à la coordination veillera à renforcer les liens entre les différentes INFOBESTs et à créer ainsi davantage de synergies au sein du réseau, mais aussi vers l'extérieur avec d'autres institutions transfrontalières et les organismes nationaux compétents. Cette mise en réseau rendra le travail plus efficace et profitera donc directement aux citoyen·ne·s.

Un nouveau poste de communication a été créé afin d'offrir une plus grande visibilité aux INFOBESTs, de sorte que les nombreuses informations et offres de services transfrontalières atteignent davantage de citoyen·ne·s et ce de manière plus ciblée.

En outre, l'accompagnement scientifique de l'école supérieure d'administration publique (Hochschule für öffentliche Verwaltung) à Kehl apportera des connaissances importantes pour le travail d'INFOBEST.

## Pilier 2 : numérisation et gestion des connaissances

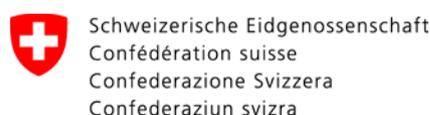
Le réseau INFOBEST s'adapte à l'ère numérique en modifiant le site internet d'INFOBEST en fonction des besoins et de l'actualité. Le poste dédié à la numérisation permet de développer également une base de connaissances pour le réseau INFOBEST et les nombreux partenaires, ainsi qu'un outil en ligne. Ce dernier représentera une nouvelle forme de conseil numérique, permettant aux personnes à la recherche de conseils de trouver rapidement des informations ciblées en fonction de leur situation. Cela permettra également de libérer d'indispensables capacités en personnel pour le conseil individuel aux citoyen·ne·s, dont les situations deviennent de plus en plus complexes.

## Pilier 3 : aide au dépôt des demandes et INFOBEST en tant qu'agence à guichet unique

Les citoyen·ne·s de la région du Rhin supérieur bénéficient d'une aide immédiate pour l'utilisation des services administratifs (numériques) grâce à deux conseillères formées à cet effet. Sur place, par téléphone ou par courriel, les personnes en quête de conseils sont aidées de manière ciblée, individuelle et bilingue à remplir leurs demandes en ligne et, à titre transitoire, leurs demandes papier. Il s'agit d'un nouveau service qui va au-delà de l'offre actuelle (information et conseil sur la situation de vie) des INFOBESTs. La perspective pour les citoyen·ne·s de pouvoir effectuer toutes les démarches administratives transfrontalières en un seul "stop" se rapproche ainsi un peu plus.



Rhin Supérieur | Oberrhein



# INFOBEST 4.0

Service Zentrum Oberrhein  
Maison de Service Rhin Supérieur



## Contexte

Les quatre INFOBESTs sont depuis plus de 30 ans des instances d'information et de conseil pour les questions transfrontalières dans la région du Rhin supérieur. La pandémie de Covid-19 notamment a démontré une fois de plus que les INFOBESTs sont indispensables aux personnes, aux autorités et aux entreprises de la région du Rhin supérieur pour faire face à la vie quotidienne. Leurs structures ainsi que leurs ressources humaines et financières sont toutefois restées largement inchangées depuis leur création.

Le nécessaire renforcement, l'évolution des besoins des citoyen-ne-s, les opportunités offertes par la numérisation et l'objectif de mieux coordonner le travail du réseau INFOBEST ont constitué le point de départ du projet d'une maison de services du Rhin supérieur.

Environ 60 % des coûts du projet sont financés par le programme de financement européen Interreg Rhin supérieur. La Confédération suisse cofinance également le projet via la Nouvelle politique régionale (NPR). Les coûts restants sont pris en charge par les différents partenaires du projet en Allemagne, en France et en Suisse.

## Comment utiliser le nouveau service sur place ?

En fonction de vos besoins, vous pouvez tout d'abord demander à INFOBEST PALMRAIN de vous conseiller sur votre situation individuelle et ensuite, si nécessaire, prendre un rendez-vous pour vous aider à déposer votre demande.

Si vous connaissez déjà les procédures à suivre et les formulaires nécessaires, vous pouvez également prendre directement rendez-vous auprès d'INFOBEST PALMRAIN :

+33 3 89 70 13 85

+49 7621 750 35

+41 61 322 74 22

[palmrain@infobest.eu](mailto:palmrain@infobest.eu)

Sur rendez-vous, une conseillère vous accompagne pour remplir vos demandes en allemand ou en français et vous aide à répondre à vos questions sur le contenu ou la langue. Vous bénéficiez ainsi d'un soutien complet, de la première consultation jusqu'à la demande remplie.



# Travail de communication d'INFOBEST PALMRAIN

Comme l'année précédente, les activités de communication et de relations publiques de l'instance de conseil trinationale ont été renforcées et développées. Une attention particulière a été portée au travail de relations publiques autour du 30<sup>e</sup> anniversaire (voir également l'article p. 10). Le travail de communication des dernières années a en outre été consigné dans un concept de communication.

## Les médias parlent du 30<sup>e</sup> anniversaire

La célébration des 30 ans a été une occasion réussie de rendre hommage au travail de longue haleine de l'instance de conseil trinationale (voir aussi l'article p. 10). L'intérêt des médias a également été grand : plusieurs journalistes ont répondu à l'invitation de l'INFOBEST PALMRAIN et se sont rendu-e-s sur place. Au final, des articles de presse ont été publiés en Allemagne, en France et en Suisse. Un court reportage télévisé a même été diffusé sur la chaîne de radio SWR du Bade-Wurtemberg à l'issue de la cérémonie.

Le site internet, la newsletter et les canaux de médias sociaux des partenaires d'INFOBEST PALMRAIN ont également permis de faire passer le message que Kathrin Schweizer, actuelle présidente d'INFOBEST PALMRAIN, a résumé dans ses discours qu'en ce lieu, la coopération trinationale est concrète et directe, comme cela ne saurait être possible que dans très peu d'autres endroits.

## Un concept de communication pour INFOBEST PALMRAIN

Vers la fin de l'année, le concept de communication d'INFOBEST PALMRAIN, élaboré en continu, a été achevé. Il fixe par écrit la stratégie de communication et doit permettre aux équipes de suivre le travail de communication et médiatique et de le reproduire si nécessaire. Il sert donc également à l'assurance qualité et à la gestion des connaissances.

Le document contient tout d'abord des réflexions sur les relations publiques, le concept et la mission d'INFOBEST PALMRAIN en tant qu'instance publique. Il définit la neutralité, le sérieux et l'orientation vers le service comme objectifs de la communication externe et fixe des méthodes de présentation graphique et linguistique uniformes.

Viennent ensuite des vues détaillées sur les différents canaux de communication d'INFOBEST PALMRAIN et du réseau INFOBEST. Il s'agit notamment du site internet commun infobest.eu, de la newsletter Infobulletin, des publications telles que les dépliants et les brochures, des relations presse et des médias sociaux, ainsi que des articles publicitaires. L'utilisation judicieuse et l'interaction des canaux sont importantes pour la visibilité et la reconnaissance d'INFOBEST.

Des perspectives et d'autres idées pour le développement du travail de communication, comme par exemple un remaniement conceptuel de la newsletter, ont été formulées, en particulier dans la perspective du projet INFOBEST 4.0 | Maison de Service Rhin Supérieur.

# Les partenaires cofinanceurs en 2023

## France

État français  
Région Grand Est  
Collectivité européenne d'Alsace  
Communauté d'agglomération  
Saint-Louis Agglomération  
Communauté d'agglomération  
Mulhouse Alsace Agglomération  
Communauté de Communes  
Sundgau

## Allemagne

Land du Bade-Wurtemberg  
Landkreis Lörrach  
Ville de Lörrach  
Ville de Rheinfelden (Baden)  
Ville de Weil am Rhein  
Regionalverband  
Hochrhein-Bodensee

## Suisse

Canton de Bâle-Campagne  
Canton de Bâle-Ville  
Canton d'Argovie  
Commune d'Allschwil  
Commune de Bettingen  
Commune de Binningen  
Commune de Kaiseraugst  
Commune de Riehen  
Ville de Rheinfelden  
Arbeitgeberverband Basel  
Handelskammer beider Basel  
Regio Basiliensis

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

# L'équipe des permanent·e·s en 2023



Christiane Andler  
Assistante



Marc Borer  
Chargé de mission suisse



Felicia Herr  
Chargée de communication  
(jusqu'à fin septembre)



Christine Journot-Seiffge  
Chargée de mission française  
(50 %)



Julien Kurtz  
Chargé de mission français



Marcus Schick  
Chargé de mission allemand



## Mentions légales

Rédaction et traduction :

Christiane Andler  
Marc Borer  
Felicia Herr  
Christine Journot-Seiffge  
Julien Kurtz  
Marcus Schick

Conception graphique :

Marc Borer

INFOBEST  PALMRAIN

Palmrain, F-68128 Village-Neuf  
[www.infobest.eu](http://www.infobest.eu)  
[palmrain@infobest.eu](mailto:palmrain@infobest.eu)

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

Fax  03 89 69 28 36  
Fax  061 322 74 47

Textes et photos © INFOBEST PALMRAIN



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