

VILLAGE-NEUF

Infobest Palmrain : 150 000 demandes... et autant de réponses en trente ans

L'organisme de conseils et d'informations transfrontalières Infobest Palmrain a fêté ses 30 ans dernièrement. Après quelque 1500 demandes lors de sa première année d'ouverture, il accueille désormais plus de 4200 usagers et usagers par an, reçus par une équipe parfaitement bilingue.

L'instance d'informations et de conseils pour toutes questions à caractère transfrontalier, Infobest Palmrain, présidée par Daniel Adrian, maire de Landser et conseiller d'Alsace, a fêté ses 30 ans du Palmrain, à Village-Neuf, l'instance, qui fait partie du Réseau Infobest regroupant les instances binationales de Volgelsgrun/Breisach, Kehl/Strasbourg et Pamina, est encore l'une des rares à proposer un accueil physique, de qualité et bilingue. Depuis trente ans, des équipes trinationales répondent aux questions des frontaliers, gratuitement. Aux Français travaillant en Suisse et en Allemagne, mais aussi aux Allemands et Suisses travaillant dans l'un des deux autres pays.

Le casse-tête du télétravail

Dernièrement, aux questions habituelles traitant des impôts, de la sécurité sociale et autres prestations familiales, sont venues se rajouter celles liées au Covid et notamment au télétravail. De suite, les chargés de mission sont passés à l'acte, se sont appropriés les législations mises en place dans chacun



Infobest Palmrain, instance trinationale de conseils transfrontaliers à Village-Neuf, a fêté ses 30 ans fin avril. Photo L'Alsace/Paul-Bernard MUNCH

des trois pays et ont mis en lignes les réponses attendues. Mais si le Covid a permis plus d'échanges numériques entre les chargés de missions et les frontaliers, la fin de la pandémie a signé le retour des présences au sein de l'instance.

« Les administrations se reposent beaucoup sur nous »

Les réponses aux questions des frontaliers sont apportées par les professionnels d'Infobest Palmrain que sont Félícia Herr, chargée de communication, Christine Journot, chargée de mission française, Julien

Kurtz, chargé de mission français, Marc Borer, chargé de mission suisse, Marcus Schick, chargé de mission allemand, et Christiane Andler, « indispensable assistante », annonce d'une voix l'équipe. Actuellement, les usagers poussent encore plus loin leurs demandes. S'attendant à ce que l'équipe d'Infobest Palmrain fasse le relais entre eux et les organismes à contacter. « Les usagères et usagers ont des attentes des administrations. Pour cela, ils se reposent sur nous. Certains nous ont même demandé si nous avions connaissance de postes disponibles. Nous les renvoyons sur le site de Pôle

emploi par exemple. Nous ne pouvons pas répondre à la place des organismes », précise Julien Kurtz, chargé de mission France. Plus surprenant encore, les demandes arrivent des organismes administratifs eux-mêmes. « Certes nos demandes augmentent, mais c'est aussi dû aux administrations qui se reposent beaucoup sur nous », poursuit le chargé de mission France.

« Un service public au service du public »

Malgré tout, les collaborateurs d'Infobest Palmrain ne laisseront jamais une question

d'un frontalier sans réponse. Même s'ils doivent prendre plus d'une heure comme pour expliquer les subtilités des législations sur le télétravail, suivant le pays. Ou encore comparer avec les usagers d'Infobest, les différents projets de vie. Ne pouvant se résoudre à laisser repartir un usager sans avoir pu l'aider, « nous apportons des éléments de réponse afin que la personne puisse faire des comparaisons », lancent-ils. Et ce, en allemand et en français. « Nous restons un service public au service du public, comme ça devrait fonctionner, et bilingue », conclut Marc Bo-

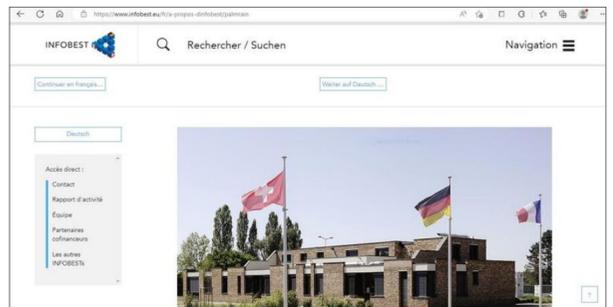
rer, chargé de mission Suisse. En trente ans, les équipes ont répondu « à plus de 150 000 questions », souligne celle reconnue comme l'un des piliers, l'assistante Christiane Andler, présente dès les premiers pas d'Infobest Palmrain.

NADINE MULLER

CONTACTER Infobest Palmrain, pont du Palmrain à Village-Neuf. Tél. +33.3.89.70.13.85, +49.7621/750.35, +41.61.322.74.22. E-mail : palmrain@infobest.eu. Ouvert lundi, mardi et jeudi, de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h. Site internet : www.infobest.eu.

Un site internet intuitif

Le site internet d'Infobest Palmrain, qui a subi l'an passé une refonte structurelle et fonctionnelle, est régulièrement mis à jour, les lois et règles en matière transfrontalière évoluant couramment. Simple, pratique et rapide, il possède une nouvelle fonctionnalité : la possibilité de télécharger un dossier personnalisé, regroupant les préoccupations propres à l'utilisateur, que ce soit en langue allemande ou en français. « Nous essayons toujours de penser comme un usager », précise Félícia Herr, chargée de communication à l'instance. Une toute nouvelle fiche d'information sur les réglementations relatives au télétravail dans le contexte franco-germano-suisse a aussi été mise en ligne. À noter que toutes les informations consultables sur le site internet de l'instance se trouvent également sur place. Si l'effi-



Le site internet d'Infobest Palmrain, désormais plus intuitif et disposant d'un guide d'utilisation en allemand et en français. DR

cacité du site internet d'Infobest Palmrain entraîne une diminution des demandes simples dans

les locaux de l'instance, celles plus complexes pour lesquelles les réponses n'existent pas en li-

gne ne cessent d'augmenter.

SURFER www.infobest.eu

La Maison service Rhin supérieur, un projet en gestation

Depuis deux ans, les quatre instances Infobest travaillent sur un projet de Maison service Rhin supérieur. « L'idée est d'améliorer l'existant et de développer des idées qui répondent aux besoins des usagers et de nos équipes », explique la chargée de communication d'Infobest Palmrain à Village-Neuf, Félícia Herr. Développer une méthode de travail commune, axée davantage sur le numérique pour anticiper les questions à venir, créer une banque de données commune pour un travail en synergie. La Maison service Rhin supérieur est un projet qui permettrait aux instances Infobest de coopérer avec d'autres institutions transfrontalières, comme le Centre européen de la consommation, l'association Frontaliers Grand Est ou encore la Mosa, Maison ouverte des services pour l'Allemagne. Une fois le plan de financement définitif élaboré – précisons que le projet est financé à 60 % par Interreg Rhin supérieur, programme européen visant à soutenir la coopération transfrontalière – et le projet validé, il pourrait prendre forme d'ici l'automne.

L'ANNÉE 2022 EN QUELQUES CHIFFRES

- 5342 demandes de 4241 usagères et usagers en 2022.
- 64 % des demandes portaient sur la vie professionnelle transfrontalière (assurances sociales 43 %, droit du travail 8 %).
- 18 % des demandes étaient liées aux impôts.
- 8 % des demandes étaient en lien avec un déménagement ou un séjour en pays voisin (déménagement, immatriculation, éducation, etc.).
- 10 % des demandes concernaient les adresses statistiques, droit, et autres demandes liées au Covid.
- Les usagères et usagers sont : 48 % de Français, 31 % d'Allemands, 13 % de Suisses et 8 % représentent d'autres nationalités.
- Le demandant concerné pour 39 % la Suisse, 36 % la France et 25 % l'Allemagne.
- Les particuliers représentent 93,2 % des usagers, les entreprises 3,1 %, les administrations 3 % et les associations 0,7 %.

Nos lecteurs craquent pour le Bio !

Montrez-vous !

La moitié des lecteurs de L'Alsace ou des DNA consomment des produits Bio

Source : Sondage Online 2022/2021 | L'Alsace page 8

Communiquez dans nos journaux
contacts@ebramedias.fr
03 89 32 79 05

