

Mercredi, 20 novembre 2024
Par Mathieu Noyer

Rhin supérieur

Infobest entre dans l'ère 4.0

Le réseau de conseils de la vie quotidienne en zone frontalière se lance dans la numérisation de sa riche mémoire, pour adapter son service à la dématérialisation des démarches administratives.



Infobest adresse ses conseils à près de 20.000 personnes chaque année. © Infobest

Infobest entre dans sa quatrième dimension. En ajoutant le « code » 4.0 à son nom à l'occasion d'un nouveau programme Interreg de coopération, le réseau de conseil aux citoyens sur les questions du transfrontalier du quotidien dans le Rhin supérieur entend tirer parti des opportunités de la digitalisation pour mettre en mémoire, actualiser et enrichir les données issues de ses quatre bureaux.

Les sites de Lauterbourg (pour la zone Pamina), Kehl (siège de l'association), Vogelgrun entre Colmar et Fribourg, et sur le pont du Palmrain d'Huningue à l'intersection de la France, de l'Allemagne et de la Suisse, emploient 17 personnes. Les derniers chiffres consolidés font état de 23 200 demandes émanant de 18 000 usagers en 2022.

« Infobest 4.0 » a été lancé le 1er octobre 2023 pour une durée de trois ans et un budget de 2,4 millions d'euros (1). Il aborde sa phase décisive pour la concrétisation cette banque de données numérisée venant de ses différents bureaux et des échanges avec les organismes partenaires. Début décembre seront lancés les appels d'offres en vue de désigner les prestataires pour une mise en œuvre souhaitée à l'automne 2025.

[Sur le même sujet](#)



Felicia Herr, chargée de communication du réseau Infobest du Rhin supérieur. © Infobest

« Le contenu rassemblera des outils statistiques, de l'analyse de cas pratiques anonymisés, des guides en ligne sur les sujets transfrontaliers qui recueillent les plus fortes demandes, comme la sécurité sociale, la fiscalité, les prestations familiales et les retraites », détaille Felicia Herr, chargée de communication du réseau Infobest du Rhin supérieur.

[Sur le même sujet](#)

Ne pas faire errer le citoyen

En 2022, les trois premiers thèmes ont concentré chacun 11 à 13 % des demandes traitées, contre 28 % sur les questions de retraites

Mais Infobest 4.0 ne servira pas qu'au fonctionnement interne, fût-ce dans l'optique au final d'améliorer le service au citoyen. L'adaptation à la digitalisation qui motive le programme vise aussi à augmenter l'efficacité dans l'assistance des personnes à leurs propres démarches administratives en ligne. Elles sont source d'irritations et d'errance, d'autant plus exacerbées si elles concernent l'autre rive du Rhin. L'aide au dépôt de demandes, la mise au point d'un outil dématérialisé d'apport de réponses et donc l'accompagnement dans les différentes étapes seront donc systématisées. « *Nous pratiquons déjà ces conseils aux démarches en ligne. Or, celles-ci vont prendre une place croissante dans le quotidien des personnes* », relève Felicia Herr.

Le réseau va également continuer à mettre en ligne les brochures thématiques qu'il a rédigées. Un nouvel exemplaire rejoint la collection depuis mi-octobre. Sous l'intitulé « Umzug von Deutschland nach Frankreich », (https://www.infobest.eu/fileadmin/data/Publikationen/Umzug/2024_Umzug_von_Deutschland_nach_Frankreich_de_DEF.pdf) il présente les démarches en matière de déménagement d'Allemagne vers la France et aborde l'obligation de déclarer son départ, les implications en matière d'imposition, de prestations familiales ou d'assurance-maladie ou encore, de changement d'immatriculation du véhicule.

[Plus d'informations](#)

La langue complique le changement de résidence

L'ouvrage consigne l'expérience personnelle d'une conseillère d'Infobest lors de son départ en retraite. Elle a proposé de transmettre sous cette forme les informations accumulées au fil des années de rendez-vous avec des candidats au déménagement. « *La brochure souligne qu'il ne faut pas sous-estimer le facteur de la langue, dans ce domaine en particulier ne pas connaître celle du voisin peut être source de nombreuses complications* », souligne Felicia Herr.

Infobest postulant que les changements binationaux de résidence se font essentiellement dans le sens Allemagne vers France, le document est rédigé uniquement en allemand. Outre sa version en ligne, il est disponible en papier dans les quatre antennes du réseau et dans diverses mairies de communes frontalières. Et selon Infobest, ses exemplaires s'écoulent vite...

(1) Fonds Interreg à 60 %, les 40% restants se répartissent entre les partenaires français, allemands et suisses, au nombre de plus de 50 autour du porteur de projet, le Regierungspräsidium de Fribourg-en-Brigau.