



# RAPPORT D'ACTIVITES RAPPORT FINANCIER

# 2021

# TÄTIGKEITSBERICHT FINANZBERICHT



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

[infobest@eurodistrict-pamina.eu](mailto:infobest@eurodistrict-pamina.eu)

[www.infobest.eu](http://www.infobest.eu)

*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.*

## INTRODUCTION

L'année 2021 a été une année particulière pour l'INFOBEST PAMINA. En effet, le 24 septembre, l'INFOBEST a fêté ses 30 ans d'existence en présence de nombreuses personnalités politiques françaises et allemandes, dont M. Daniel Hoeffel, ancien ministre, Sénateur honoraire et pionnier de la coopération transfrontalière. Ont également participé activement Madame Sylvia FELDER, Régionspräsidentin Karlsruhe et Monsieur Werner SCHREINER, représentant de la Ministre-présidente de Rhénanie-Palatinat pour la coopération transfrontalière.

Cet évènement a été l'occasion de rappeler que l'INFOBEST PAMINA, tout premier service d'informations et de conseils transfrontaliers dans le Rhin supérieur, créé le 10 janvier 1991 dans un contexte d'instauration de la libre circulation des personnes, a gardé toute sa raison d'être. Trente ans après, l'INFOBEST PAMINA comble en effet un besoin toujours aussi fort d'information sur les thématiques transfrontalières. Sa proximité avec les citoyens ainsi que sa capacité à faire remonter au niveau politique les problèmes non résolus ont également été vivement salués par les élus présents.

L'INFOBEST PAMINA a donc poursuivi ses missions de conseils et d'informations sur toutes les questions transfrontalières auprès des citoyens mais également auprès des services administratifs de part et d'autre du Rhin durant toute l'année 2021.

## EINLEITUNG

Das Jahr 2021 war ein besonderes Jahr für die INFOBEST PAMINA. Denn am 24. September feierte die INFOBEST ihr 30-jähriges Bestehen in Anwesenheit zahlreicher deutscher und französischer Politiker, darunter Herr Daniel HOEFFEL, ehemaliger Minister, Ehrensator und Pionier der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit. Frau Sylvia FELDER, Regierungspräsidentin Karlsruhe und Herr Werner SCHREINER, Beauftragter der Ministerpräsidentin von Rheinland-Pfalz für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit haben auch aktiv teilgenommen.

Diese Veranstaltung bot die Gelegenheit, daran zu erinnern, dass die INFOBEST PAMINA als erste grenzüberschreitende **INFO**rmations- und **BE**ratungs**ST**elle am Oberrhein, die am 10. Januar 1991 vor dem Hintergrund der Einführung der Personenfreizügigkeit gegründet wurde, ihre Daseinsberechtigung behalten hat. Dreißig Jahre später deckt die INFOBEST PAMINA ein immer noch starkes Bedürfnis nach Informationen zu grenzüberschreitenden Themen ab. Ihre Nähe zu den Bürgern sowie ihre Fähigkeit, Probleme auf die politische Ebene zu bringen, wurden von den anwesenden Gewählten und Abgeordneten ebenfalls sehr gelobt.

Die INFOBEST PAMINA hat daher ihre Beratungs- und Informationsaufgaben zu allen grenzüberschreitenden Fragen für die Bürger, aber auch für die Verwaltungsstellen beiderseits des Rheins während des gesamten Jahres 2021 fortgesetzt.

L'équipe d'INFOBEST a su s'adapter et rester disponible pour les citoyens et a pu assurer un grand nombre de consultations malgré la crise sanitaire. Selon les statistiques, l'équipe a répondu à 4 705 demandes dans des domaines très variés tels que les allocations familiales, les retraites, l'assurance maladie, l'imposition.

L'INFOBEST PAMINA a également continué à informer ses usagers sur les mesures sanitaires mises en place dans l'espace du Rhin supérieur, la pandémie ne cessant d'impacter le vivre ensemble par vagues successives. Enfin, le réseau des INFOBESTs a largement contribué à la création, mise en place et diffusion d'un nouvel outil numérique dédié au franchissement des frontières allemandes, françaises et suisses en cette période instable.

Das INFOBEST-Team hat es verstanden, sich anzupassen und für die Bürger erreichbar zu bleiben, und konnte trotz der Gesundheitskrise eine große Anzahl von Beratungen durchführen. Laut Statistik beantwortete das Team 4 705 Fragen zu Familienleistungen, Krankenversicherung, Renten, Steuern.

Die INFOBEST PAMINA informierte ihre Nutzer auch weiterhin über die im Oberrheingebiet eingeführten Gesundheitsmaßnahmen, da die Pandemie das Zusammenleben in aufeinanderfolgenden Wellen beeinflusste. Schließlich hat das INFOBEST-Netzwerk einen großen Beitrag zur Schaffung, Einrichtung und Verbreitung eines neuen digitalen Tools geleistet, das dem Überschreiten der deutschen, französischen und schweizerischen Grenzen in dieser instabilen Zeit gewidmet ist.

## Partenaires cofinanceurs

## Finanzierungspartner



## Comité technique de pilotage

La présidence de l'INFOBEST PAMINA est assurée par Monsieur Gerd HAGER, Directeur Général du Regionalverband Mittlerer Oberrhein. Il s'agit là de sa dernière année complète.

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

- Jeudi 21 janvier
- Mercredi 30 juin

En raison du contexte sanitaire, les deux réunions ont eu lieu en visioconférence.

## Technischer Lenkungsausschuss

Vorsitzender der INFOBEST PAMINA ist Prof. Dr. Gerd HAGER, Verbandsdirektor des Regionalverband Mittlerer Oberrhein. Dies ist sein letztes Amtsjahr.

Der technische Lenkungsausschuss der INFOBEST PAMINA hat sich zweimal getroffen:

- Donnerstag, 21. Januar
- Mittwoch, 30. Juni

Aufgrund der Pandemie fanden die beiden Sitzungen per Videokonferenz statt.

## L'équipe de l'INFOBEST PAMINA

## Das Team der INFOBEST PAMINA



**Marilyne Fritz**  
Assistante | Assistentin  
(depuis/seit 01.07.2019)

**Stéphanie Roser**  
Conseillère | Beraterin  
(depuis/seit 01.03.2020)

**Denise Loewenkamp**  
Conseillère | Beraterin  
(depuis/seit 01.08.2018)

**1. Information et conseil**

Chaque demande donne lieu à l'établissement de statistiques comptabilisées et analysées en fin d'année.

A souligner qu'une prise de contact engendre parfois différentes interventions (ex. RV et courriels, etc...). Selon la durée de traitement, deux interventions sont alors enregistrées dans l'ITEM « nature de la demande » pour une seule demande.

- **Permanences**

La permanence mensuelle de l'AOK, celle des notaires (français et allemand) avec un conseiller fiscal allemand et celle de l'INFOBEST à Haguenau, ont eu lieu tout au long de l'année dans le respect de la distanciation et des gestes barrières.

- **Les Journées d'Information Transfrontalières (JIT) ont eu lieu les :**

- 7 mai uniquement sous forme de rendez-vous téléphonique
- 4 novembre en présentiel dans les locaux à Lauterbourg et sous forme de rendez-vous téléphonique en fonction des directives des différentes caisses.

- **Statistiques**

Le tableau suivant donne un aperçu du nombre total de demandes pour 2021 :

**1. Information und Beratung**

Jede Anfrage wird für Statistikzwecke erfasst. Die Statistiken werden am Ende des Jahres zusammengerechnet und analysiert.

Eine Kontaktaufnahme führt manchmal zu unterschiedlichen Vorgängen (z. B. Termin und E-Mails usw.). Je nach Bearbeitungsdauer werden dann zwei Vorgänge unter dem Punkt "Art der Anfrage" für einen Kontakt erfasst.

- **Sprechstunden**

Die monatliche Beratung der AOK, der Notare (jeweils ein französischer und ein deutscher), unterstützt von einem deutschen Steuerberater sowie die der INFOBEST in Haguenau fanden unter Berücksichtigung der Abstandsregeln und Schutzmaßnahmen das ganze Jahr statt.

- **Die grenzüberschreitenden Informationstage fanden statt am:**

- 7. Mai nur als Telefontermine
- 4. November, entweder Vorort in den Räumlichkeiten in Lauterbourg oder per Telefontermin, je nach Vorschriften der verschiedenen Kassen.

- **Statistiken**

Die nachfolgende Tabelle schafft einen Überblick über die Gesamtzahl der Anfragen für 2021:



Entretiens avec les conseillères/assistante INFOBEST Beratungen mit INFOBEST Beraterinnen/Assistentin	4 705
Permanence mensuelle de la conseillère INFOBEST à Haguenau Monatliche Sprechstunde der INFOBEST Beraterin in Haguenau	105
Permanence AOK * - Sprechstunde AOK**	11
Permanence des notaires - Notarsprechstunde	41
Permanence Eures-T (août à décembre uniquement) Sprechstunde Eures-T (ausschließlich August bis Dezember)	51
Permanence des caisses de retraites allemandes (uniquement sur RV téléphonique) Sprechstunde deutsche Rentenversicherung (ausschließlich Telefontermin)	99
Permanence des caisses de retraites françaises (uniquement sur RV téléphonique) Sprechstunde französische Rentenversicherung (ausschließlich Telefontermin)	42
Journées d'information transfrontalière - Grenzüberschreitende Informationstage	130
Demandes liées à la COVID-19 - Anfragen in Verbindung mit Corona	339

\* permanence AOK : de nombreuses questions ont été traitées par mail et téléphone pour éviter le brassage des usagers. Les RV honorés au cours de la permanence mensuelle et des JIT sont ceux qui nécessitaient des entretiens personnels de vive voix entre l'agent AOK et l'utilisateur

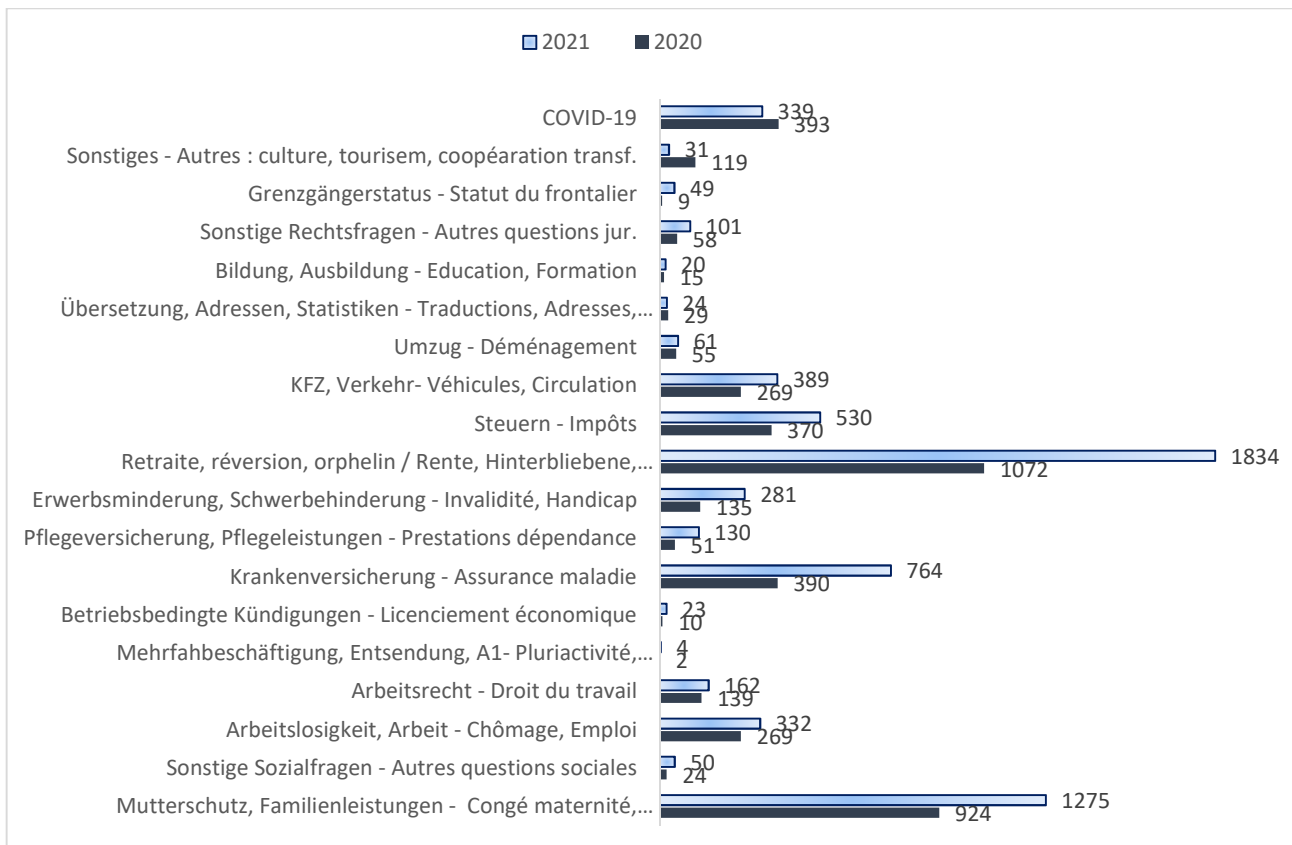
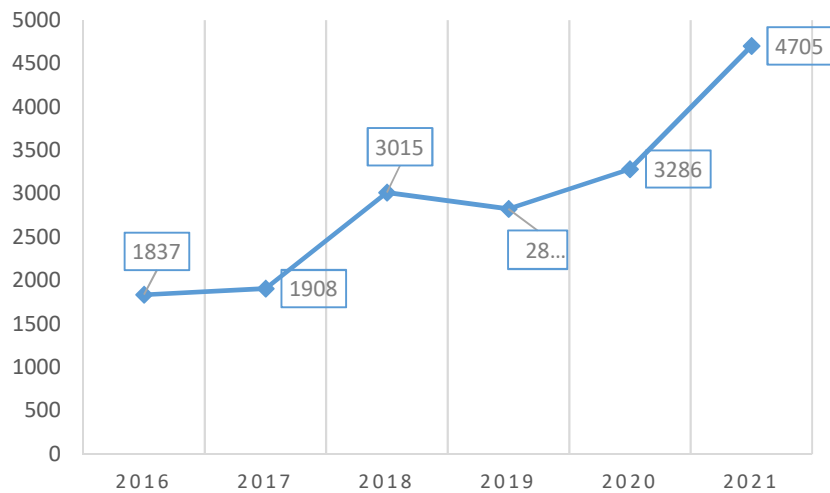
\*\* Sprechstunde AOK: viele Fragen wurden per E-Mail und Telefon beantwortet, so konnte die Anzahl der Kunden vor Ort gering gehalten werden. Die Termine, die während der monatlichen Sprechstunde und den grenzüberschreitenden Informationstagen wahrgenommen wurden, waren diejenigen, die ein persönliches Gespräch zwischen dem AOK-Berater und dem Nutzer erforderten.

## Evolution du nombre de demandes

Par rapport à l'année 2020, les demandes ont fortement augmenté. Ceci s'explique par une équipe plus étoffée, soit une assistante et deux conseillères. Malgré la crise sanitaire, l'INFOBEST PAMINA est **toujours** restée joignable et accessible au public : soit par téléphone, mail ou en présentiel sur le flux ou sur rendez-vous. L'équipe a répondu à de nombreuses demandes.

## Entwicklung der Anfragen

Im Vergleich zu 2020 sind die Anfragen stark angestiegen. Dies ist auf das vergrößerte Team, das aus einer Assistentin und zwei Beraterinnen besteht, zurückzuführen. Trotz der Gesundheitskrise, ist die INFOBEST PAMINA **immer** erreichbar und den Nutzern zugänglich geblieben. Sei es per Mail oder Vorort. Das Team hat eine große Anzahl von Fragen beantwortet.





Comme l'an passé, les demandes 2021 concernaient majoritairement les prestations familiales : allocations familiales et congé parental et les demandes de retraite : âge légal, carrière longue, carrière très longue, pension de réversion, pension de semi-orphelin, réduction de capacité de gains. Ce dernier point a fait l'objet d'une ligne statistique individualisée.

Les sollicitations concernant ces sujets sont en nette évolution. Il est à noter que la CAF, tout comme la caisse de retraite allemande, renvoient les clients vers l'INFOBEST dès que surviennent des problèmes d'ordre linguistique.

Nous constatons aussi une nette augmentation des demandes liées à l'assurance maladie, suite à la fermeture des frontières courant 2020 en raison de la crise sanitaire.

Depuis, ce sujet préoccupe bien plus nos usagers travailleurs frontaliers. Nombreux étaient ceux qui avaient occulté qu'ils relèvent d'une caisse d'assurance maladie allemande et non de la CPAM.

Les demandes liées aux impôts et à la pension d'invalidité sont elles aussi en augmentation.

Wie letztes Jahr, bezogen sich die meisten Fragen auf Familienleistungen: Kindergeld und Elterngeld und Rentenansprüche: Regelaltersrente, Rente für langjährig Versicherte oder besonders langjährig Versicherte, Hinterbliebenenrente oder Halbwaisenrente und Erwerbsminderungsrente. Dieser Punkt wurde separat erfasst.

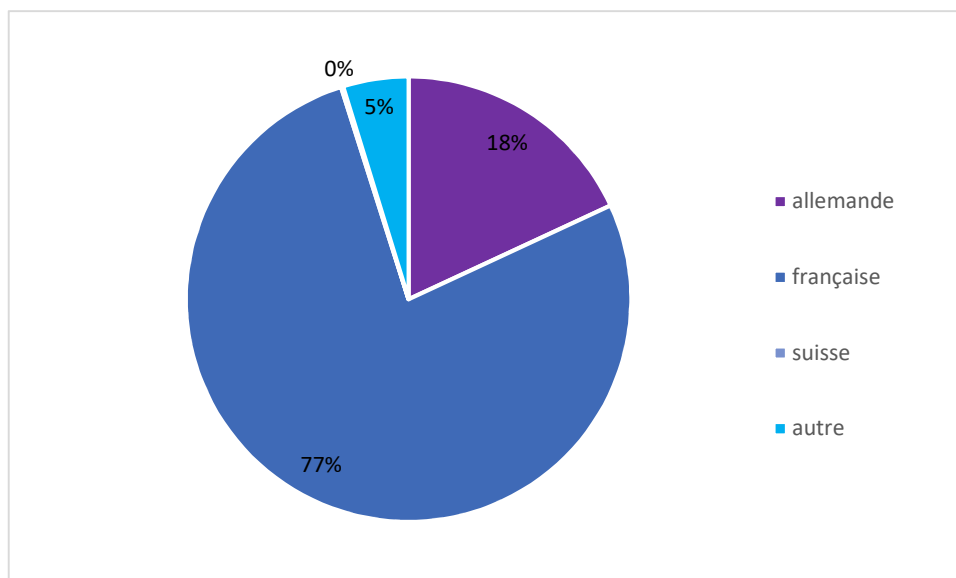
Die Anfragen zu diesen Themen sind stark angestiegen. Es ist anzumerken, dass die CAF, aber auch die DRV, die Kunden an die INFOBEST verweist sobald sprachlich bedingte Probleme aufkommen.

Infolge der Schließung der Grenzen während der Pandemie im Jahr 2020, sind die Anfragen zur Krankenversicherung sehr stark gestiegen.

Seitdem ist dieses Thema von Belang für unsere Grenzgänger. Viele hatten ganz und gar vergessen, dass Sie in einer deutschen Krankenkasse versichert sind, und nicht in der französischen CPAM.

Die Fragen zur Besteuerung und Erwerbsminderungsrente sind auch angestiegen.

### Nationalité des demandeurs



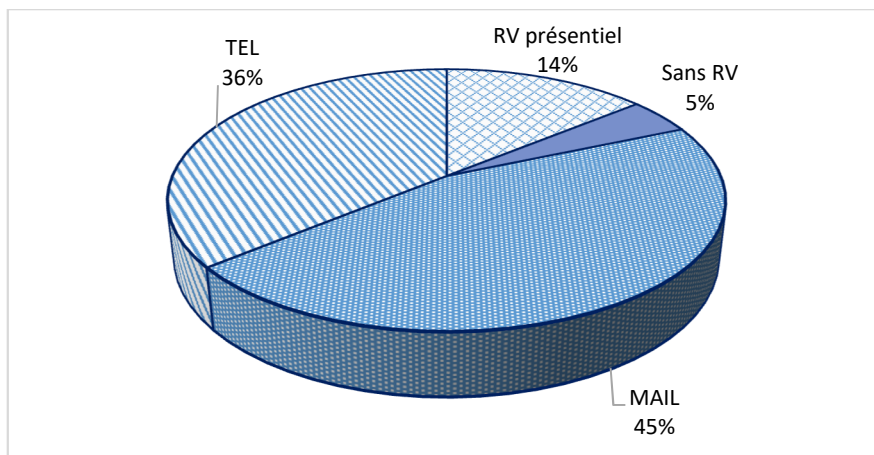
La grande majorité des demandes émanent d'usagers de nationalité française.

### Staatsangehörigkeit der Antragsteller

Die meisten Anfragen stammen von französischen Staatsbürgern.

## Prise de contact

## Kontaktaufnahme



81% des demandes sont directement traitées par voie électronique ou par téléphone.

Seules 14% des prises de contact nécessitent un déplacement à Lauterbourg pour un entretien individuel sur rendez-vous.

5% des usagers se sont présentés à l'accueil sans rendez-vous. Ce chiffre est relativement faible car pour une prise en charge satisfaisante, nous conseillons à nos usagers de prendre un premier contact avec nous par téléphone ou par mail.

81% der Anfragen werden per E-Mail oder Telefon beantwortet.

Nur 14% der Anfragen benötigen einen Termin Vorort für ein persönliches Gespräch in Lauterbourg.

5% der Nutzer kamen ohne Termin. Diese Zahl ist recht niedrig da wir unseren Nutzern raten, einen ersten Kontakt per Telefon oder per Mail aufzunehmen, damit die Anfrage besser bearbeitet werden kann.

## 2. Coopération avec le réseau INFOBEST

## 2. Kooperation mit dem INFOBEST Netzwerk

En raison de la pandémie, une seule réunion a pu se faire en présentiel en 2021, à savoir celle du 23 août organisée par et dans les locaux de l'INFOBEST Kehl/Strasbourg. L'objet était la préparation du Comité de pilotage du 30 septembre à Colmar.

Toutes les autres réunions, et elles furent nombreuses, ont eu lieu par visioconférence, avec comme fil conducteur, les différentes problématiques liées à la Covid-19 :

Aufgrund der Pandemie, konnte nur ein persönliches Treffen, am 23. August bei der INFOBEST Kehl/Strasbourg, zur Vorbereitung des Lenkungs Ausschusses vom 30. September in Colmar, stattfinden.

Sämtliche andere Besprechungen, und es gab viele, wurden per Videokonferenz abgehalten, mit dem Hauptthema: Covid-19 und die daraus erfolgenden verschiedenen Problematiken:

- 08, 14 et 25 janvier
- 11 et 22 février
- 05 et 19 mars
- 12 et 26 avril
- 10 mai
- 16 août
- 06, 09 et 23 septembre  
(Outil numérique)
- 25 et 26 novembre  
(Séminaire du réseau INFOBEST)

- 08., 14. und 25. Januar
- 11. und 22. Februar
- 5. und 19. März
- 12. und 26. April
- 10. Mai
- 16. August
- 06., 09. und 23. September  
(Covid-Einreise-Tool)
- 25. und 26. November  
(Klausurtagung des Netzwerkes)

Les INFOBESTs de Kehl-Strasbourg, Vogelgrün-Breisach et Palmrain ont vu leurs équipes renforcées, par des juristes allemands, par le Regierungspräsidium de Fribourg.

Das Regierungspräsidium hat die Teams der INFOBESTen Kehl-Strasbourg, Vogelgrün-Breisach und Palmrain aufgestockt und deutsche Juristen eingestellt.

Aussi, initialement prévu à Wangenbourg, au centre d'accueil appartenant à la CeA, le séminaire du réseau devait entre autre, permettre aux agents de se rencontrer personnellement.

Die Klausurtagung, die in den Räumlichkeiten der CeA in Wangenbourg stattfinden sollte, hätte den Mitarbeitern u.a. erlaubt, sich persönlich kennenzulernen.

Repoussé à deux reprises, il s'est finalement déroulé par Teams. L'ordre du jour est joint en annexe 1.

Nach zweimaliger Verschiebung, hat der Termin über Teams stattgefunden. Die Tagesordnung ist in Anlage 1 beigefügt.

La question des horaires d'ouverture téléphonique et au public a été abordée lors de ce séminaire. Les agents sont soumis aux diverses réglementations en matière de télétravail de leurs différents employeurs respectifs et/ou du gestionnaire du bâtiment. Force est de constater qu'il n'y avait pas de synchronisation au niveau des quatre services.

Die generellen telefonischen und öffentlichen Öffnungszeiten wurden angesprochen. In Sachen Homeoffice, unterliegen die Mitarbeiter den unterschiedlichen Dienstvorschriften ihrer Arbeitgeber oder der Gebäudeverwaltung. Es musste festgestellt werden, dass es keine Synchronisierung auf der Ebene der vier INFOBESTen in Sachen Öffnungszeiten gab.

Toujours soucieux de répondre au plus juste aux usagers, plusieurs groupes de travail ont été créés, (maximum un à deux représentant/INFOBEST) concernant :

Immer bestrebt den Kunden am genauesten zu antworten, wurden mehrere Arbeitsgruppen mit folgenden Themen gegründet (max. ein bis zwei Mitarbeiter/INFOBEST):

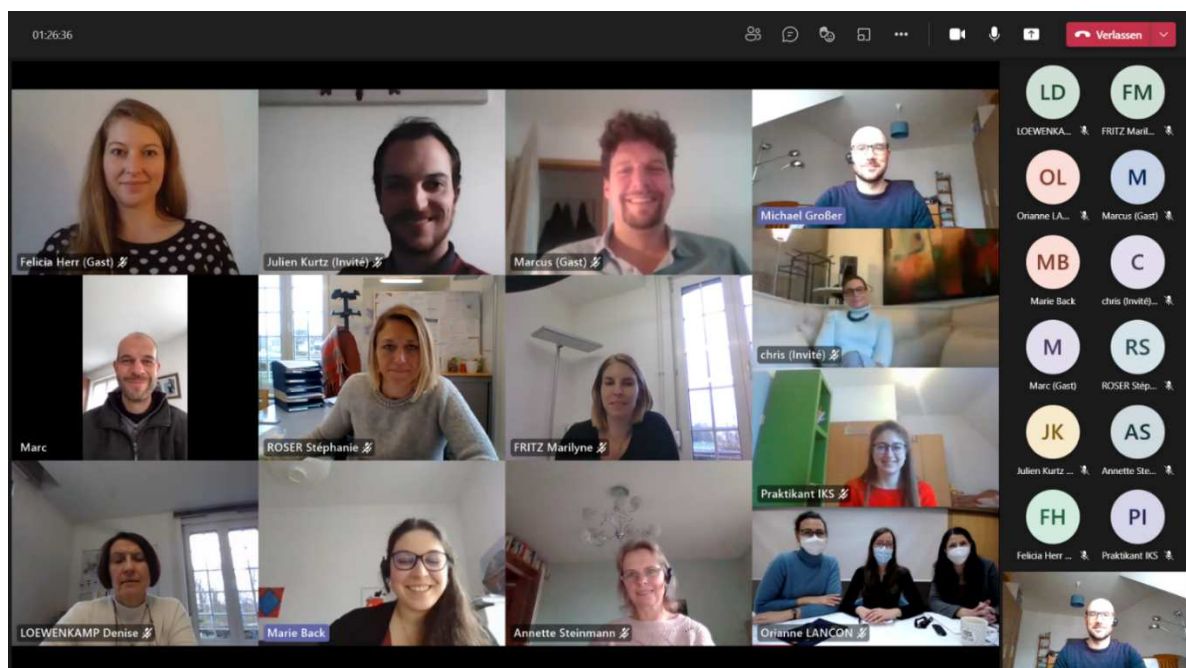
- le renforcement de la coordination au sein du réseau : une visioconférence bimensuelle (lundi de 11h – 12h30) a été instaurée

- Verstärkung der Koordinierung des Netzwerkes: eine zweimonatliche Videokonferenz wurde eingeführt (Montags von 11 bis 12 Uhr 30)

- les relations publiques du réseau ; presse et Infobulletin
- Öffentlichkeitsarbeit, Presse und Infobroschüre des Netzwerkes
- la répartition des thématiques pour la rédaction et la mise à jour d'articles, de courriers types, etc. Il est à noter que les membres du réseau ont décidé que les agents en charge des écrits s'occuperont dorénavant aussi de la publication sur le site internet
- die Aufteilung der Themenbereiche für das Verfassen und Aktualisieren von Artikeln, Musterbriefen, usw. Es sei darauf hingewiesen, dass die Mitglieder des Netzwerkes beschlossen haben, dass die für das Schriftliche zuständigen Mitarbeiter sich künftig auch um die Veröffentlichung auf der Website kümmern werden
- la maison de service du Rhin supérieur
- Service Zentrum Oberrhein

Enfin, à noter que les chiffres relatifs à l'ensemble des demandes traitées par le réseau des INFOBESTs en 2021 seront connus au cours de l'été 2022 (un tableau comparatif pour l'année 2020 est joint en annexe 2).

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass die Zahlen für alle in 2021 vom INFOBEST-Netzwerk bearbeiteten Anfragen im Sommer 2022 bekannt gegeben werden (eine Vergleichstabelle für das Jahr 2020 ist in Anhang 2 beigefügt).



### 3. Coopération avec d'autres structures transfrontalières

#### EURES-T

2021 a été riche en échanges avec le réseau EURES-T. Les visioconférences suivantes ont notamment été organisées :

- Le 15 mars pour clarifier l'évolution de la position de Pôle Emploi au sujet de l'indemnisation dans le cadre d'une rupture conventionnelle et ce, même pour des raisons inhérentes à l'entreprise,
- Le 2 décembre concernant les travaux de différents groupes de travail du groupe d'expert frontalier. Les rapports et résultats relatifs aux prestations de substitution, au maintien du versement des indemnités de chômage par l'agence pour l'emploi allemande (en cas de non résiliation du contrat de travail mais radiation de la caisse d'assurance maladie allemande) appelé « Nathlosigkeit », à la retraite française avec activité salariée en Allemagne, ont été présentés. Bien que ne faisant pas partie de ces groupes de travail, les conseillères INFOBEST PAMINA ont eu la possibilité de participer aux échanges. De nouvelles rencontres seront nécessaires pour actualiser ces rapports et pistes de travail.

#### Forum GRENZINFO.EU

Ce réseau est animé entre autre par la Task Force 2.0 et traite des questions qui peuvent survenir aux abords des différentes frontières allemandes (entre autres France, Danemark, Belgique, Pays-Bas). Il s'agit d'échanger et d'informer sur les pratiques en fonction des frontières.

Les agents du réseau INFOBEST, comme de toute autre instance d'information transfrontalière le long de la frontière allemande, sont régulièrement invités à y participer.

### 3. Kooperation mit anderen grenzübergreifenden Strukturen

#### EURES-T

2021 war reich an Austausch mit dem EURES-T-Netzwerk. Unter anderem fanden folgende Videokonferenzen statt:

- Am 15. März zur Klärung der Entwicklung der Position von Pôle Emploi in Bezug auf die Entschädigung im Rahmen eines Aufhebungsvertrags, und zwar auch aus betrieblichen Gründen des Unternehmens,
- Am 2. Dezember über die Tätigkeiten verschiedener Arbeitsgruppen der Expertengruppe Grenzgänger. Es wurden Berichte und Ergebnisse zu Lohnersatzleistungen, Weiterzahlung des Arbeitslosengeldes durch die deutsche Arbeitsagentur (bei Nichtkündigung des Arbeitsvertrages aber Abmeldung bei der deutschen Krankenkasse) entspricht der „Nathlosigkeit“, französische Rente aber immer noch Arbeitnehmer in Deutschland vorgelegt. Obwohl die Beraterinnen der INFOBEST PAMINA nicht Teil dieser Arbeitsgruppen waren, hatten sie die Möglichkeit, sich am Austausch zu beteiligen. Weitere Treffen werden notwendig sein, um diese Berichte und Arbeitsansätze zu aktualisieren.

#### Forum GRENZINFO.EU

Dieses Netzwerk wird u.a. von der Task Force 2.0 betreut und befasst sich mit Fragen, die an den verschiedenen deutschen Grenzen (u.a. Frankreich, Dänemark, Belgien, Niederlande) auftreten können. Es geht darum, sich über die Praktiken je nach Grenze auszutauschen und zu informieren.

Die Mitarbeiter des INFOBEST-Netzwerks, wie auch jeder anderen grenzüberschreitenden Informationsstelle entlang der deutschen Grenze, werden regelmäßig zur Teilnahme eingeladen.



### **FRONTALIERS GRAND-EST**

L'INFOBEST PAMINA a su élargir son réseau de façon qualitative avec Frontaliers Grand Est.

Association mise en place par la Région Grand Est, Frontaliers Grand-Est offre une information juridique unique du travailleur frontalier dans la Grande Région et le Grand Est. A l'image du réseau des INFOBESTs, sa principale mission consiste à informer gratuitement les frontaliers sur leurs droits en matière de droit du travail, de fiscalité et de protection sociale en Allemagne, Belgique, France, Luxembourg et Suisse.

Une visioconférence a été organisée le 10 mars sur le thème de la rupture conventionnelle. Ce premier échange aura permis aux différents interlocuteurs de faire connaissance et d'échanger sur leurs pratiques et périmètres d'intervention.

### **TRISAN**

Les échanges avec TRISAN (*centre de compétences trinational pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé*) se sont poursuivies tout au long de l'année 2021.

Le réseau des INFOBEST du Rhin supérieur a contribué à l'élaboration du « Guide de mobilité des patients dans le Rhin supérieur ».

### **FRONTALIERS GRAND-EST**

Die INFOBEST PAMINA konnte ihr Netzwerk mit Frontaliers Grand Est qualitativ erweitern.

Als von der Region Grand Est eingerichteter Verein bietet Frontaliers Grand-Est eine einheitliche rechtliche Information des Grenzgängers in der Großregion und im Grand Est. Nach dem Vorbild des INFOBEST Netzwerks besteht seine Hauptaufgabe darin, Grenzgänger kostenlos über ihre Rechte in den Bereichen Arbeitsrecht, Steuern und Sozialschutz in Deutschland, Belgien, Frankreich, Luxemburg und der Schweiz zu informieren.

Am 10. März wurde eine Videokonferenz zum Thema „Aufhebungsvertrag“ organisiert. Dieser erste Austausch ermöglichte es den verschiedenen Gesprächspartnern, sich kennen zu lernen und sich über ihre Praktiken und Tätigkeitsbereiche auszutauschen.

### **TRISAN**

Der Austausch mit TRISAN (Trinationales Kompetenzzentrum für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Gesundheitswesen) wurde während des gesamten Jahres 2021 fortgesetzt.

Das INFOBEST Netzwerk am Oberrhein hat zur Erstellung des "Leitfadens für die Patientenmobilität am Oberrhein" beigetragen.

## **4. Coopération avec les administrations**

### **La CPAM (caisse primaire d'assurance maladie)**

Les relations avec la CPAM ont encore été amplifiées en 2021, la maladie, la vaccination et les restrictions liées au COVID-19 n'y étant pas étrangères. Encore une fois, il est regrettable de noter qu'un certain nombre d'utilisateurs ne réalisent pas les

## **4. Kooperation mit den Verwaltungen**

### **Die CPAM (französische Krankenkasse)**

Die Beziehungen zur CPAM wurden 2021 weiter ausgebaut, wobei Krankheit, Impfungen und die Einschränkungen im Zusammenhang mit COVID-19 nicht unwesentlich waren. Wieder einmal ist es bedauerlich, dass viele Nutzer bei ihrem

démarches liées à leur assurance maladie lors de leur installation sur le territoire français. Cela ayant pour conséquence de nombreux désagréments notamment lors de la perte d'un emploi.

### **Les services fiscaux français**

Tout comme en 2020, il était prévu d'organiser deux demies journées d'information « Impôt sur le revenu » à destination des frontaliers. La COVID-19 en ayant décidé autrement, cela n'a pu se faire. L'équipe INFOBEST espère que la situation sanitaire le permettra en 2022, ces événements étant toujours très riches en partage.

En 2021, les liens noués avec l'administration fiscale de Wissembourg tout comme avec les experts de la Direction Régionale des Finances Publiques à Strasbourg, ont été particulièrement appréciés. En effet, ces contacts directs et privilégiés ont permis de répondre à différentes inquiétudes et problématiques des usagers.

D'une part, l'équipe de Lauterbourg a pu se tourner vers ses interlocuteurs fiscaux pour toutes questions liées au chômage partiel subi par des milliers de frontaliers et obtenir ainsi des réponses non seulement rapides mais surtout fiables.

D'autre part, des difficultés ont été relevées en raison de l'évolution des procédures vers le tout numérique du côté français. En pratique, s'agissant du visa du formulaire 5011 et 5011A, le *Finanzamt* compétant exige la production d'exemplaires originaux signés de façon manuscrite par le Centre des impôts français. Or, ce dernier ayant connu une mutation et ne délivrant plus de formulaire 5011 en version papier, mais uniquement via la messagerie électronique du contribuable après la numérisation de la version originale, des difficultés sont apparues pour les usagers concernés.

Umzug nach Frankreich die mit ihrer Krankenversicherung verbundenen Formalitäten nicht erledigen. Dies führt zu zahlreichen Unannehmlichkeiten, insb. bei Verlust des Arbeitsplatzes.

### **Die französischen Finanzämter**

Wie im Jahr 2020 war geplant, zwei halbe Informationstage "Einkommensteuer in Frankreich" für Grenzgänger zu organisieren. Da die COVID-19 Lage anders entschieden hat, konnte dies nicht realisiert werden. Das INFOBEST-Team hofft, dass die Gesundheitssituation dies 2022 zulässt, da diese Veranstaltungen immer sehr reich an Austausch sind.

Im Jahr 2021 wurden die Beziehungen, die mit dem Finanzamt in Wissembourg sowie mit den Experten der Regionaldirektion der öffentlichen Finanzen in Strasbourg geknüpft wurden, besonders geschätzt. Diese direkten und privilegierten Kontakte ermöglichten es nämlich, auf verschiedene Sorgen und Probleme der Nutzer einzugehen.

Einerseits konnte sich das Team in Lauterbourg bei allen Fragen im Zusammenhang mit der von Tausenden von Grenzgängern erlittenen Kurzarbeit an seine Ansprechpartner wenden und so nicht nur schnelle, sondern vor allem zuverlässige Antworten erhalten.

Andererseits wurden Schwierigkeiten festgestellt, die sich aus der Entwicklung zu vollständig digitalen Verfahren auf französischer Seite ergaben. Das zuständige deutsche Finanzamt verlangt die Formulare 5011 und 5011A als Originalvorlagen, die vom französischen Finanzamt handschriftlich unterzeichnet werden müssen. Da diese in Frankreich nicht mehr in Papierform ausgestellt werden, sondern nur noch über Email des Steuerzahlers, nach Digitalisierung der Originalversion, sind für die betroffenen Nutzer Schwierigkeiten aufgetreten.



L'équipe INFOBEST a été informée en fin d'année 2021 que suite à une réorganisation, le Centre des finances publiques de Wissembourg sera dorénavant seul compétent pour délivrer les formulaires 5011 et 5011A à l'ensemble des résidents du Bas-Rhin et du Haut-Rhin.

Enfin, le centre des finances publiques de Wissembourg a élargi le périmètre de ses permanences bimensuelles, en ajoutant les communes de Betschdorf et de Soultz-sous-Forêts à celles déjà existantes à Lauterbourg et Seltz. L'INFOBEST PAMINA continue ainsi d'orienter ses usagers vers ces permanences dès lors que la situation fiscale de l'utilisateur mérite une étude approfondie.

#### **La CAF (Caisse d'Allocations Familiales)**

Le renouvellement de l'accréditation de Mme Loewenkamp en tant que partenaire identifié permet un contact téléphonique direct avec des techniciens dédiés.

#### **Les services sociaux du territoire Nord**

Les travailleurs sociaux de l'UTAMS Nord (unité territoriale d'action médico-social) font appel aux services de l'INFOBEST PAMINA dès lors qu'ils accompagnent des usagers rencontrant des difficultés avec les différentes administrations françaises ou allemandes du fait des méconnaissances linguistiques mais aussi des différences de fonctionnement des services de part et d'autre de la frontière.

#### **La Maison France Services (MFS)**

Certaines démarches administratives ne peuvent se faire qu'en ligne. Or, les agents de l'INFOBEST ne sont pas accrédités pour créer ni gérer les comptes ANTS (agence nationale des titres sécurisés) des particuliers.

Un premier contact téléphonique avait été pris au printemps et quelques usagers, notamment pour des demandes de

Das INFOBEST-Team wurde Ende 2021 darüber informiert, dass nach einer Neuorganisation das Finanzamt von Wissembourg künftig allein für die Ausstellung der Formulare 5011 und 5011A für alle Einwohner der Departements Bas-Rhin und Haut-Rhin zuständig sein wird.

Schließlich hat das Finanzamt Wissembourg den Umfang seiner zweimonatlichen Sprechstunden erweitert und neben den bereits bestehenden Sprechstunden in Lauterbourg und Seltz auch die Gemeinden Betschdorf und Soultz-sous-Forêts aufgenommen. Die INFOBEST PAMINA verweist ihre Nutzer also weiterhin an diese Sprechstunden, wenn die steuerliche Situation des Nutzers eine eingehende Untersuchung verlangt.

#### **Die CAF (französische Familienkasse)**

Die Erneuerung der Akkreditierung von Frau Loewenkamp als identifizierter Partner ermöglicht einen direkten telefonischen Kontakt mit engagierten Technikern.

#### **Die sozialen Dienste des Nord Elsasses**

Die Sozialarbeiter der UTAMS Nord (Unité territoriale d'action médico-social) nehmen die Dienste der INFOBEST PAMINA in Anspruch, wenn sie Nutzer begleiten, die Schwierigkeiten mit den verschiedenen französischen oder deutschen Behörden haben, weil sie die Sprache nicht beherrschen, aber auch weil die Dienste auf beiden Seiten der Grenze unterschiedlich funktionieren.

#### **Die Maison France Services (MFS)**

Einige Behördengänge können in Frankreich nur online erledigt werden. Die Mitarbeiter der INFOBEST sind jedoch nicht dazu befugt, ANTS-Konten (Agence nationale des titres sécurisés) von Privatpersonen einzurichten oder zu verwalten.

Im Frühjahr war ein erster telefonischer Kontakt hergestellt worden und einige Nutzer wurden, insbesondere bei Anträgen auf

transcription de permis de conduire, ont été orientés vers la MFS de Durrenbach, dont l'un des agents est bilingue.

Un échange devait avoir lieu à Durrenbach puis à Lauterbourg, mais n'a pu se faire en raison de la COVID-19. Ce n'est que partie remise.

### **Les administrations allemandes**

Contrairement à la France, les organismes allemands restent joignables par téléphone. L'équipe INFOBEST PAMINA a la possibilité de téléphoner ou d'écrire à ces différents partenaires et interlocuteurs pour des dossiers particuliers tout comme pour des questions d'ordre général.

Ainsi, grâce aux liens tissés avec les interlocuteurs dédiés, que ce soit à la Familienkasse, la L-Bank ou la Elterngeldstelle de la Kreisverwaltung Germersheim, la DRV, les AOK du Bade-Wurtemberg et de Rhénanie-Palatinat, les Bundesagenturen für Arbeit de Landau, Karlsruhe et Rastatt, le Finanzamt de Landau, les contacts téléphoniques ou par courriels ont permis de régler de nombreux dossiers.

Nous souhaitons les remercier ici pour leurs disponibilités et conseils.

**En conclusion, les relations avec les administrations partenaires françaises et allemandes ont encore gagné en qualité.**

### **Divers**

Le 15 décembre, Mme Roser a contribué au contenu d'un MOOC (Massif Open Online Courses) relatif aux instances transfrontalières au travers d'une interview initiée et menée par le CESCO de Budapest.

Umschreibung von Führerscheinen, an die MFS in Durrenbach verwiesen, wo einer der Mitarbeiter zweisprachig ist.

Ein Austausch sollte zunächst in Durrenbach und dann in Lauterbourg stattfinden, konnte aber aufgrund von COVID-19 nicht durchgeführt werden. Dies wird nun nachgeholt.

### **Deutsche Behörden**

Im Gegensatz zu Frankreich sind deutschen Behörden weiterhin telefonisch erreichbar. Das INFOBEST PAMINA-Team hat die Möglichkeit, diese verschiedenen Partner und Ansprechpartner anzurufen oder anzuschreiben, sowohl für spezielle Angelegenheiten als auch für allgemeine Fragen.

Dank der guten Beziehungen zu den jeweiligen Ansprechpartnern bei der Familienkasse, der L-Bank oder der Elterngeldstelle der Kreisverwaltung Germersheim, der DRV, den AOKs in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, den Bundesagenturen für Arbeit in Landau, Karlsruhe und Rastatt, dem Finanzamt Landau, konnten viele Angelegenheiten durch Telefon- und E-Mail-Kontakte erledigt werden.

Wir möchten ihnen an dieser Stelle für ihre Verfügbarkeit und ihren Rat danken.

**Abschließend lässt sich feststellen, dass die Beziehungen zu den französischen und deutschen Partnerbehörden weiter an Qualität gewonnen haben.**

### **Sonstiges**

Am 15. Dezember trug Frau Roser durch ein Interview, das vom CESCO Budapest initiiert und durchgeführt wurde, zum Inhalt eines MOOC (Massif Open Online Courses) über grenzüberschreitende Instanzen bei.

Le CESCO est une association basée en Hongrie ayant pour finalité de diminuer les effets de séparation des frontières en Europe centrale et soutenir la coopération transfrontalière.

Il était principalement question des interrogations suivantes :

- Les mouvements transfrontaliers typiques de la population locales en terme de volume et de direction ?
- Les principales difficultés rencontrées et à surmonter par les employeurs et les employés de notre bassin de vie ?
- Les principales raisons de l'existence de bureau d'information et de renseignement comme le réseau INFOBEST ?
- Description du fonctionnement, des missions et activités de notre INFOBEST en particulier, avec des chiffres à l'appui.

Der CESCO ist ein in Ungarn ansässiger Verein, der sich zum Ziel gesetzt hat, die Trennwirkung der Grenzen in Mitteleuropa zu verringern und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zu unterstützen.

Der Schwerpunkt lag auf den folgenden Fragen:

- Die typischen grenzüberschreitenden Bewegungen der lokalen Bevölkerung in Bezug auf Umfang und Richtung?
- Die Hauptschwierigkeiten, denen Arbeitgeber und Arbeitnehmer in unserem Einzugsgebiet begegnen und die es zu überwinden gilt?
- Die Hauptgründe für die Existenz von Informations- und Auskunftsstellen wie dem INFOBEST-Netzwerk?
- Beschreibung der Funktionsweise, Aufgaben und Aktivitäten unserer INFOBEST im Besonderen, mit Zahlen belegt.

## **5. Outil numérique de franchissement des frontières françaises, allemandes et suisses**

Depuis le début de la pandémie, les mesures sanitaires ne cessent d'évoluer de part et d'autre des frontières allemande, française et suisse pour faire face à la COVID-19 et à ses variants.

Chaque annonce de nouvelles restrictions est une source d'inquiétude pour les frontaliers français, allemands et suisses. Peuvent-ils toujours aller travailler dans le pays voisin ? Faire leurs courses ? Rendre visite à leur famille ? Ou encore consulter leur médecin ?

Pour faciliter les déplacements dans la région, le CEC (Centre Européen de la Consommation) et le réseau INFOBEST, avec le soutien de la CeA (Collectivité européenne d'Alsace) et de la Région Grand Est, ont mis en ligne début novembre un outil

## **5. Digitales Tool zum Überschreiten der Grenzen zwischen Frankreich, Deutschland und der Schweiz**

Seit Anfang der Pandemie, ändern sich regelmäßig die Maßnahmen zur Bekämpfung von COVID-19 und seinen Varianten auf beiden Seiten der Deutschen, Französischen und Schweizer Grenzen.

Jede neue Einschränkungsankündigung gibt den Grenzgänger neuen Grund zur Besorgnis. Können Sie weiterhin im Nachbarland arbeiten? Einkaufen? Ihre Familie besuchen? Oder ein Arzttermin wahrnehmen?

Um das Reisen innerhalb der Region zu erleichtern, haben das ZEV (Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz) und das INFOBEST-Netzwerk mit Unterstützung der CeA (Collectivité européenne d'Alsace) und der Région Grand Est, Anfang November ein kostenloses, zweisprachiges, digitales

numérique gratuit et bilingue, appelé « outil numérique ».

Ainsi, fin décembre, ce sont déjà 100 000 frontaliers qui ont eu le bon réflexe en utilisant le formulaire mis à leur disposition. En quelques clics, ils ont choisi le pays de provenance et celui de destination, avant d'indiquer la durée de séjour puis le motif de déplacement. En une trentaine de secondes seulement, ils ont ainsi pu savoir quelles règles de déplacement les concernaient et, si nécessaire, les démarches à réaliser.

Disponible en français et en allemand, l'outil numérique de franchissement des frontières est un instrument unique de coopération transfrontalière. Grâce à une collaboration étroite entre les partenaires et les autorités régionales et nationales compétentes, l'outil est actualisé dès qu'un changement est opéré en France, en Allemagne ou en Suisse.

Les utilisateurs sont ainsi toujours assurés de connaître les toutes dernières règles en vigueur.

Alors que le variant Omicron suit de très près le variant Delta et submerge l'Europe, l'outil numérique permet également aux citoyens de connaître en un coup d'œil les mesures sanitaires à respecter sur place (port du masque, lieux accessible sur présentation du pass sanitaire etc.). Une FAQ spécifique est ainsi proposée en plus des conditions d'entrée en territoire étranger.

Avec les prochains changements de réglementation anti-Covid en France, comme en Allemagne et en Suisse, l'outil de franchissement permettra, plus que jamais, de rassurer les habitants de la région frontalière et de faciliter leur quotidien.

L'outil numérique est disponible sur les sites du CEC et du réseau INFOBEST, ainsi que sur les sites et réseaux sociaux de la CeA et de la Région Grand Est.

Tool, das sogenannte „COVID-Einreisetool“, online gestellt.

Ende Dezember, hatten sich schon über 100 000 Grenzgänger über dieses Formular erkundigt. Mit ein paar „Klicks“ können Sie die folgenden Informationen auswählen: das Herkunftsland, das Zielland, die Dauer des Aufenthalts und schließlich den Grund des Besuchs. In nur dreißig Sekunden, können Sie somit wissen welche Regeln für Sie maßgebend sind, und wenn notwendig, was Sie vorher machen müssen.

Dieses, auf Französisch und Deutsch vorhandene digitale Tool ist ein einzigartiges Konzept der grenzüberschreitenden Kooperation. Dank der engen Zusammenarbeit der Partner und der zuständigen regionalen und nationalen Gebietskörperschaften, wird das Tool aktualisiert, sobald Änderungen in Frankreich, Deutschland oder in der Schweiz vorgenommen werden.

Die Nutzer können somit sicher sein, immer die zuletzt geltenden Regeln zu finden.

Während die Omicron-Variante der Delta-Variante dicht auf den Fersen ist und sich in Europa verbreitet, ermöglicht das digitale Tool den Bürgern auch, sich auf einen Blick über die Gesundheitsmaßnahmen zu informieren, die vor Ort zu beachten sind (Tragen einer Maske, Orte die nur bei Vorlage des Gesundheitspasses betreten werden dürfen usw.). So wird neben den Einreisebestimmungen auch eine spezielle FAQ angeboten.

Mit den Änderungen der anti-COVID Regelungen die demnächst in Frankreich, Deutschland und der Schweiz in Kraft treten werden, wird das Tool, mehr denn je, die Bewohner der Grenzregion beruhigen und Ihr Alltag erleichtern.

Das digitale Tool ist auf den Webseiten des ZEV und des Netzwerks der INFOBESTen, sowie auf den Seiten und sozialen Medien der CeA und der Région Grand Est verfügbar.

## 6. Formation CARSAT

A l'initiative de l'équipe de l'INFOBEST PAMINA, l'ensemble du réseau était invité à suivre les modules de formation de deux heures organisés et animés par visioconférence par des agents de la CARSAT au mois de novembre 2021.

En voici les détails :

- 09.11.2021 Carrière
- 16.11.2021 Pension de réversion
- 19.11.2021 Offre de service
- 22.11.2021 Le droit personnel
- 30.11.2021 Allocation de Solidarité aux Personnes Agées

Cette formation était grandement attendue par l'équipe de Lauterbourg, la problématique de la retraite représentant près de 33% des thématiques traitées en 2021.

## 6. Fortbildung CARSAT

Auf Initiative des INFOBEST-PAMINA-Teams konnten alle Mitarbeiter des Netzwerks an zweistündigen Fortbildungsmodulen im November 2021 teilnehmen. Diese wurden in Form von Videokonferenzen von Sachbearbeitern der CARSAT durchgeführt.

Folgende Punkte wurden behandelt:

- 09.11.2021 Versicherungsverlauf
- 16.11.2021 Witwenrente
- 19.11.2021 Online Tool
- 22.11.2021 Persönliche Rente
- 30.11.2021 Solidaritätsbeihilfe für ältere Menschen

Das Team von Lauterbourg hat lange auf diese Fortbildung gewartet, da sich die Rentenfragen in 2021 inzwischen ca. 33% der behandelten Themen ausmachen.

## 7. Etude sur les INFOBESTs et le réseau INFOBEST

L'étude a été menée par la CEA en 3 temps :

- Récolte auprès des équipes des INFOBESTs des données statistiques de leur activité au cours des années 2018, 2019 et 2020 ;
- Complétion par les équipes d'un questionnaire individuel (par chaque agent) et d'un questionnaire général (un pour chaque INFOBEST) ;
- Un entretien à livre ouvert avec l'équipe de chaque INFOBEST a été menée par la CEA.

## 7. Studie über die INFOBESTen und das INFOBEST-Netzwerk

Die CeA hat die Studie in 3 Schritten gemacht:

- Zuerst wurden die Statistiken der INFOBESTen der Jahre 2018, 2019 und 2020 eingesammelt;
- Dann hat jedes INFOBEST-Team einen Fragebogen für die INFOBEST und jeder einzige Mitarbeiter einen persönlichen Fragebogen ausgefüllt;
- Anschliessend hat die CeA ein offenes Gespräch mit jedem Team geführt.

## B. LA COMMUNICATION

## B. DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

### 1. Présence d'INFOBEST

L'INFOBEST PAMINA a été sollicitée par deux entreprises locales pour animer des sessions d'information et de conseil dans leurs locaux.

A savoir,

- le 14 janvier à Wissembourg à l'entreprise Bürstner
- le 17 novembre à Soufflenheim à l'entreprise Outiltec

Dans les deux cas de figure, il s'agissait de présenter les incidences et démarches liées à la prise d'un poste en Allemagne, les salariés concernés étant plus particulièrement intéressés par le thème de la fiscalité, la retraite, les prestations familiales et l'assurance maladie.

### 1. Präsenz der INFOBEST

Die INFOBEST PAMINA wurde von zwei örtlichen Unternehmen gebeten Informations- und Beratungstermine abzuhalten.

Und zwar, am

- 14. Januar in Wissembourg bei der Firma Bürstner
- 17. November in Soufflenheim bei der Firma Outiltec

In beiden Fällen, sollten die Auswirkungen und Schritte bei einer Arbeitsaufnahme in Deutschland zu erledigen sind, vorgestellt werden. Insbesondere stellten die Arbeitnehmer Fragen zu Besteuerung, Rente, Familienleistungen und Krankenversicherung.

### 2. Travail avec les médias

Les articles de presse sont visibles en annexe 3 du présent rapport.

La cérémonie des 30 ans de l'INFOBEST PAMINA le 24 septembre a été l'occasion de rédiger un communiqué de presse (annexe 4) ainsi qu'un article dédié sur le site Internet de l'Eurodistrict PAMINA. Ce 30<sup>ème</sup> anniversaire a également fait l'objet de plusieurs articles dans la presse locale.

Le 27 septembre, Madame Loewenkamp a participé à une interview de la radio locale « France Bleue Elsass » en alsacien.

Après avoir présenté la mission INFOBEST, elle a abordé la thématique de la retraite frontalière et a expliqué quand, où et comment faire les démarches.

### 2. Arbeit mit den Medien

Die Presseartikel sind in Anhang 3 dieses Berichtes ersichtlich.

Die Feier zum 30. Jährige Jubiläum der INFOBEST-PAMINA gab Anlass, einen Presseartikel heraus zu geben (Anlage 4) und auch einen Artikel spezifisch für die Internetseite des Eurodistrikts PAMINA zu verfassen. Mehrere Artikel erschienen zu diesem Anlass auch in der lokalen Presse.

Am 27. September wurde Frau LOEWENKAMP, auf elsässisch, von dem lokalen Radiosender « France Bleue Elsass » interviewt. Nachdem Sie die Aufgaben der INFOBEST präsentiert hatte, hat Sie erklärt wie, wann und wo man die Rente grenzüberschreitend beantragen muss.



## C. LE BUDGET

## C. DER HAUSHALT

### 1. Cadre général

La convention relative à la mise en œuvre de la mission INFOBEST 2021-2023 fixe le budget de l'année 2021 à 163.150 €.

Le tableau ci-dessous présente le bilan pour l'année 2021 :

### 1. Überblick

Die Vereinbarung zur Umsetzung der INFOBEST Aufgabe 2021-2023 legt den Haushalt 2021 auf 163.150 € fest.

Die folgende Tabelle stellt die Bilanz für 2021 dar:

Budget prévisionnel (convention)   Kostenplan (Vereinbarung)	163.150,00 €
Recettes réalisées au 31.12   Effektive Einnahmen am 31.12	146.835,00 €
Dépenses réalisées   Effektive Ausgaben	161 252,39 €
<b>Solde   2021   Saldo</b>	<b>-14 417,39 €</b>

### 2. Recettes

Les recettes pour l'année 2021 s'élèvent à 146 835 €.

Conformément à la convention, les contributions pour l'Etat Français, le Land Bade Wurtemberg et le Land Rhénanie Palatinat 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 2021 belaufen sich auf 146 835 €.

Laut Vereinbarung, sind die Beiträge des französischen Staates, des Landes Baden-Württemberg und des Landes Rheinland-Pfalz mit 80% zu Beginn jedes Haushaltsjahr zu tätigen. Der Saldo von 20% wird bei Vorlage des ausgeführten Haushalts und des Finanz- und Tätigkeitsberichtes angefordert.

Recettes   Einnahmen	Prévues   Vorgesehen	Réalisées 31.12.2021 Effektiv
Etat français   Französischer Staat	27.192 €	21.753,60 €
Land Baden-Württemberg	27.191 €	21.752,80 €
Land Rheinland-Pfalz	27.192 €	21.753,60 €
Eurodistrict PAMINA	81.575 €	81.575,00 €
<b>Total   Gesamt</b>	<b>163.150 €</b>	<b>146.835,00 €</b>



### 3. Dépenses

Les dépenses pour l'année 2021 s'élèvent à 161 252,39 €.

Le tableau suivant présente les dépenses selon les postes prévus dans la convention. Le détail est visible en annexe 5.

### 3. Ausgaben

Die Ausgaben 2021 belaufen sich auf 161 252,39 €.

Folgende Tabelle stellt die Ausgabenposten auf Basis der Vereinbarung dar. Die Details sind in Anhang 5 gelistet.

	Conseillère (juriste) Beraterin (juristin)	Conseillère Beraterin	Assistante Assistentin	Frais courants Laufende Kosten	Total Gesamt
Dépenses prévues Geplante Ausgaben	65 000,00	38 000,00	36 500,00	23 650,00	163 150,00
Dépenses réalisées Tatsächliche Ausgaben	61 306,29	35 810,26	35 564,03	28 571,81	161 252,39

### 4. Solde

Le résultat de l'année 2021 s'élève à - 14 417,39 €.

Conformément à la convention, le versement du solde des recettes se fera sur la base suivante :

### 4. Saldo

Der Restbetrag für das Jahr 2021 beläuft sich auf - 14 417,39 €.

Laut Vereinbarung erfolgt die Auszahlung der zusätzlichen Einnahmen auf folgender Grundlage:

Recettes   Einnahmen	Reste à verser   Noch zu tätigen
Etat français   Französischer Staat	4 805,80 €
Land Baden-Württemberg	4 805,79 €
Land Rheinland-Pfalz	4 805,80 €
Eurodistrict PAMINA	0,00 €
<b>Total   Gesamt</b>	<b>14 417,39 €</b>

*Annexe 1*  
*Ordre du jour du séminaire*  
*du réseau INFOBEST*

- - -

*Anhang 1*  
*Tagesordnung des Seminars*  
*des INFOBEST-Netzwerks*

## Ordre du jour – Séminaire de travail du réseau INFOBEST

25 et 26 novembre 2021 - Visioconférence

<b>Jeudi 25 novembre 2021</b>	
9h00-9h30	Accueil par la CeA
9h30-11h00	Première partie – Renforcement de la coordination au sein du réseau <ul style="list-style-type: none"><li>• Permanences au sein du réseau</li><li>• Contacts du réseau avec les caisses et administrations</li><li>• Banque de données commune</li><li>• Participation aux groupes de travail de la CRS, etc.</li></ul>
11h00 – 11h15	Pause café
11h15 – 12h30	Deuxième partie – Relations publiques du réseau <ul style="list-style-type: none"><li>• Réseaux sociaux / médias / communiqués de presse du réseau / Infobulletin</li></ul>
12h30-14h00	Déjeuner
14h00-16h00	Deuxième partie – Relations publiques du réseau <ul style="list-style-type: none"><li>• Site internet commun<ul style="list-style-type: none"><li>○ Rapport du Groupe de travail site internet</li><li>○ Répartition des thématiques</li><li>○ Avenir du site internet</li><li>○ Convention de travail de 2008</li></ul></li></ul>
16h00 – 16h15	Pause café
16h15-17h00	Troisième partie –Maison Service Rhin supérieur
<b>Vendredi 26 novembre 2021</b>	
9h00-11h00	Quatrième partie – Harmonisation des standards de travail <ul style="list-style-type: none"><li>• Missions du réseau</li><li>• Présentation des différentes méthodes de travail</li><li>• Recensement des statistiques</li><li>• Gestion des demandes « hors-secteur »</li></ul>
11h00 – 11h15	Pause café
11h15 – 12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Création de groupes de travail thématiques<ul style="list-style-type: none"><li>○ Définition des thématiques</li></ul></li></ul> Définition des objectifs à atteindre et des projets (rédaction de brochures, de courriers types, organisation de séminaires thématiques etc.)
12h30-14h00	Déjeuner
14h00-16h00	Divers et clôture

*Annexe 2*  
*Statistiques du réseau INFOBEST*

---

*Anhang 2*  
*Statistiken des INFOBEST-Netzwerkes*

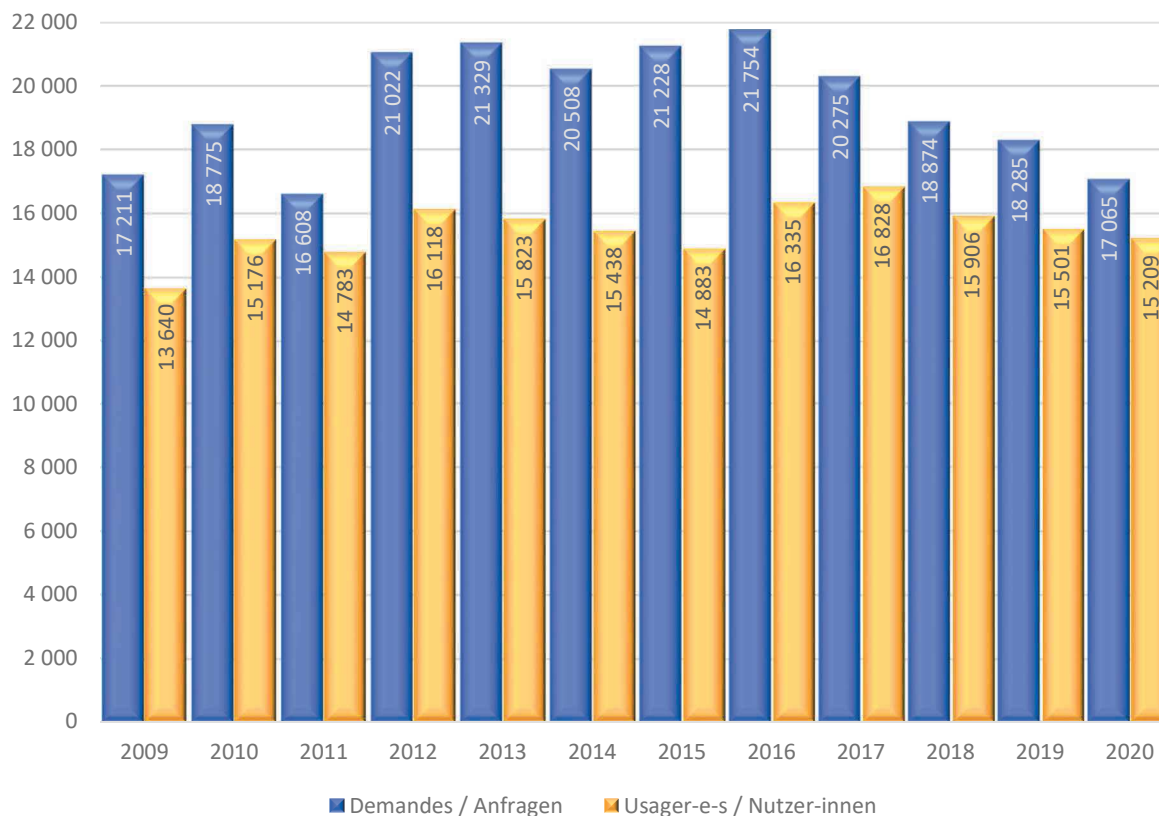
## Statistiques Réseau INFOBEST 2020

L'année 2020 aura été une année très particulière, définitivement marquée par une crise sanitaire sans précédent à laquelle le monde entier a dû faire face et dont l'impact réel ne sera connu que dans plusieurs années, à mesure que les données seront collectées et analysées. De fait, peu de crises avant celle-ci auront à ce point touché la quasi-totalité des champs du développement.

La région du Rhin supérieur n'a malheureusement pas été épargnée et a connu ses vagues de mesures de part et d'autre des frontières communes allemandes, françaises et suisses à compter du mois de mars.

Solidement ancré, et fort de son expérience, le réseau INFOBEST a néanmoins su s'adapter très rapidement à cette situation inédite et a ainsi pu maintenir l'exercice de ses missions. Le conseil au citoyen est ainsi resté au centre des préoccupations des INFOBESTs, avec, en parallèle, le développement d'une veille juridique pour assurer une information de qualité et à jour des réglementations dont les évolutions ont connu un rythme effréné.

Demandes traitées et usagers servis



Pour l'année 2020, le réseau INFOBEST a traité 17 065 demandes de particuliers, de professionnels, d'administrations ou encore d'associations provenant de la région du Rhin supérieur.

La légère baisse constatée au niveau des demandes traitées en 2020 est à nuancer. En effet, les 4 INFOBESTs ont dû fermer leurs portes à compter du 10 mars pour les premières, et n'ont, pour certaines, pas encore retrouvé leur fonctionnement d'« avant ».

De fait, il s'agit là de considérer que toutes les demandes du public de passage ont certes été traitées mais soit par courriel, soit par téléphone, en lieu et place d'un traitement habituellement réalisé dans les locaux des INFOBESTs.

De plus, des vacances de poste étaient observées à PAMINA (2 mois), Kehl/Strasbourg (5,5 mois) et Vogelgrun/Breisach (4 mois).

---

### Les thématiques traitées

---

Les conseillers du réseau INFOBEST répondent à des demandes dans des domaines très variés tels que les prestations familiales, la retraite, la pension de veuvage et d'orphelin, l'invalidité, l'assurance maladie, l'imposition, les déménagements, les transcriptions de permis de conduire, le statut du travailleur frontalier ou encore le chômage.

Tout comme pour 2019, les questions en rapport aux assurances et prestations sociales (assurance maladie et dépendance, retraites, prestations familiales, invalidité et handicap, chômage) et aux impôts sont les plus nombreuses et représentent deux tiers des problématiques traitées.

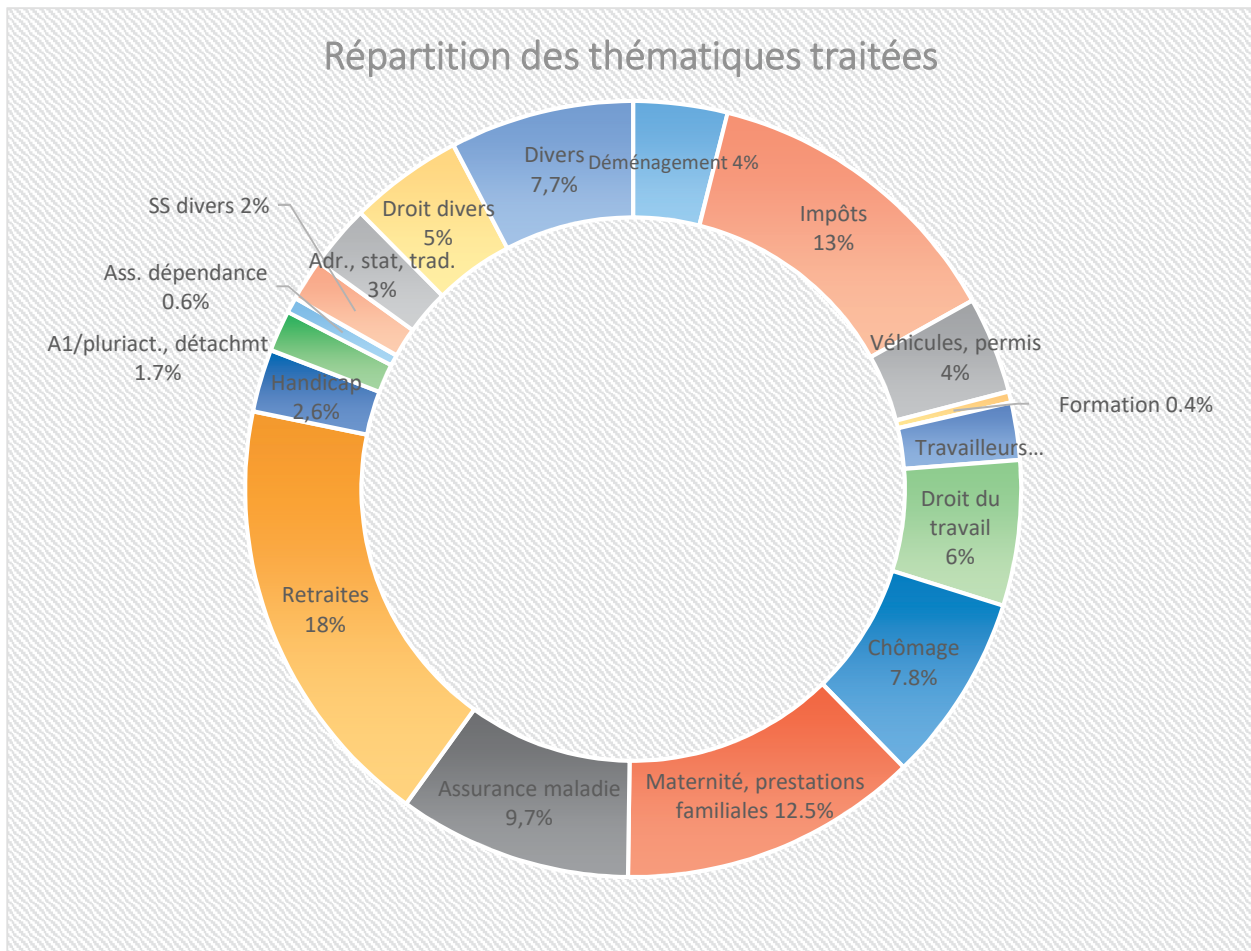
Quant au traitement de ces thématiques, il peut exister des disparités selon les différentes instances INFOBESTs, expliquées en partie par la situation géographique de ces dernières.

Par exemple, 60% des demandes traitées par l'INFOBEST PAMINA sont liées aux retraites (27,2%) à la maternité/prestations familiales (23,5%) et à la fiscalité (9,4%). Elle n'a été que très peu sollicitée pour des questions relatives à la pluriactivité et à la formation.

Le trio de tête des problématiques soumises à l'INFOBEST Kehl/Strasbourg relève plutôt de la fiscalité (16,6%), des retraites (14,6%) et de l'assurance maladie (10,6%).

Quant à l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach, ce sont les thématiques liées aux retraites (22,9%), à la fiscalité (13,1%), à la recherche d'emploi (9,7%) et à la maternité/prestations familiales (9,4%) qui ont principalement mobilisé les équipes.

Enfin, à l'INFOBEST PALMRAIN, les questions diverses tenant aux frontières (16,8%), à la fiscalité (13,2%), à l'assurance maladie (10,6%), aux retraites (9,2%) et au droit du travail (9%) ont rythmé le quotidien de l'instance tri-nationale.



Une nouvelle thématique a vu le jour en 2020 : la Covid 19. Celle-ci n'a pas fait l'objet d'un traitement identique dans les quatre structures. En effet, certaines ont intégré directement les statistiques liées à la Covid 19 dans la thématique concernée, tandis que d'autres ont créé une nouvelle catégorie de thématique pour la comptabiliser en tant que telle.

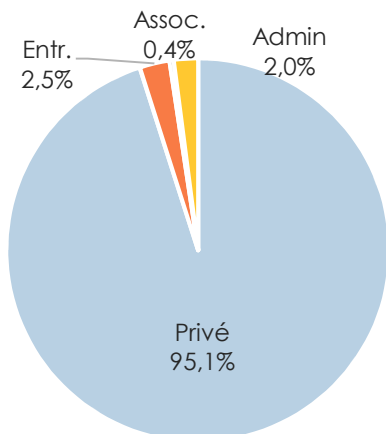
Il a ainsi été répondu à 2726 demandes liées à la Covid 19 sur l'ensemble du réseau, ce qui représente environ 16% des demandes totales. Il convient encore une fois de nuancer ce chiffre. D'une part, les questions n'ont pas forcément fait l'objet d'une comptabilisation dès le mois de mars, d'autre part, ce chiffre ne reflète pas complètement la réalité du travail fourni par les INFOBESTs. En effet, la veille juridique ainsi que les mises à jour successives du site Internet n'ont pas fait l'objet de statistiques. Ces deux activités-ci ne figurent nulle part mais ont pourtant très fortement mobilisé les équipes tout au long de l'année et ce à compter du mois de mars 2020.



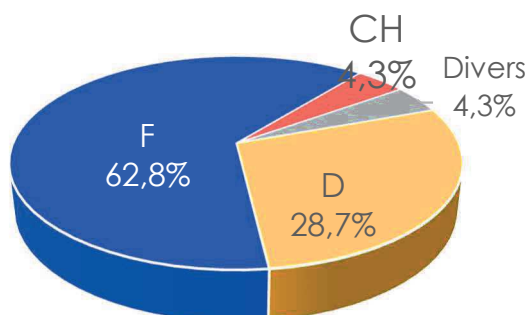
## Les usagers

---

Sans surprise, la grande majorité des demandes émane de particuliers qui sont très souvent à la recherche d'un soutien administratif ou simplement à la recherche d'informations. Il s'agit, pour l'essentiel, de travailleurs frontaliers, salariés ou indépendants, actuels, futurs ou anciens.



L'autre fait habituellement constaté au fil des années montre, qu'en moyenne, ce sont encore une fois des usagers de nationalité française qui s'adressent davantage aux INFOBESTs que de personnes de nationalité allemande, suisse, voire autres. Ceci s'explique tout naturellement par le fait que les Français constituent le contingent de travailleurs frontaliers le plus important dans la région du Rhin supérieur.



## Lieu de résidence

---

La France reste de très loin le pays dans lequel vit la majorité des usagers (77%).

Dans les secteurs de PAMINA et de Vogelgrun/Breisach, où la plupart des usagers vivent en France et travaillent en Allemagne, ce sont même 83 à 91% des usagers qui résident en France.

Tandis que dans ceux de Kehl/Strasbourg et Palmrain la proportion est plutôt de l'ordre de 71 et 62%.

A noter que l'INFOBEST Pamina a traité 11,4% des demandes du réseau de personnes résidant en Allemagne, tandis que l'INFOBEST Kehl/Strasbourg en a traité trois fois plus (38,6%), contre 26% pour Palmrain et 24% pour INFOBEST Vogelgrun/Breisach.

Sans grande surprise, la grande majorité des questions provenant de résidents suisses est naturellement traitée par l'INFOBEST PALMRAIN (97%), ce qui ne laisse qu'une part infime aux trois autres INFOBESTs (3%).

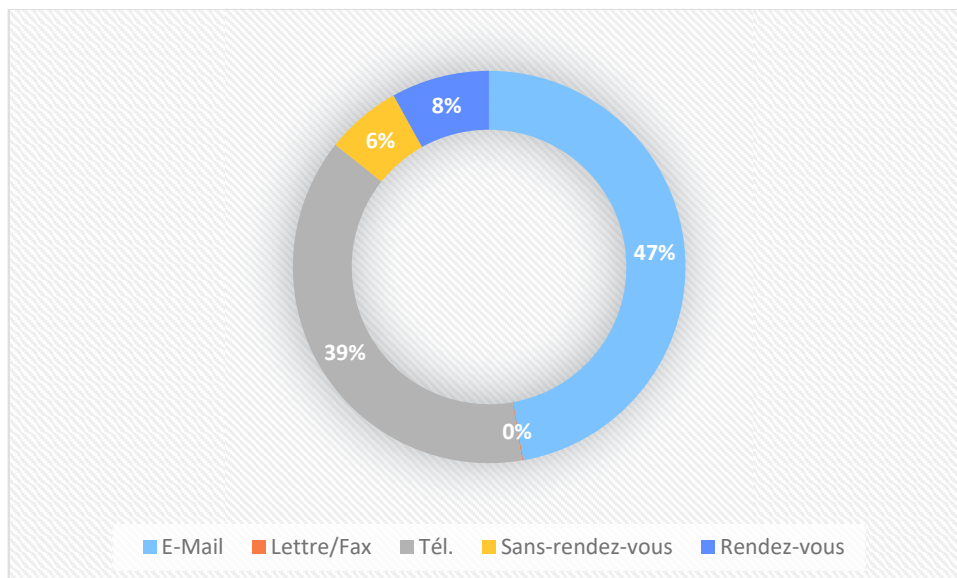
### Prise de contact

---

Ces données ne faisant l'objet de statistiques communes par les quatre instances que depuis 2020, une comparaison avec 2019 n'est pas possible.

Cela étant, nous pouvons tout de même observer qu'en 2020, et en toute logique, la prise de contact s'est essentiellement faite par voie électronique ou téléphonique (85,6 %), le nombre de questions traité en « présentiel » ne représentant qu'une faible proportion.

Ces chiffres s'expliquent en raison de la pandémie qui a occasionné la fermeture des bureaux et même de l'accueil téléphonique pour certains.



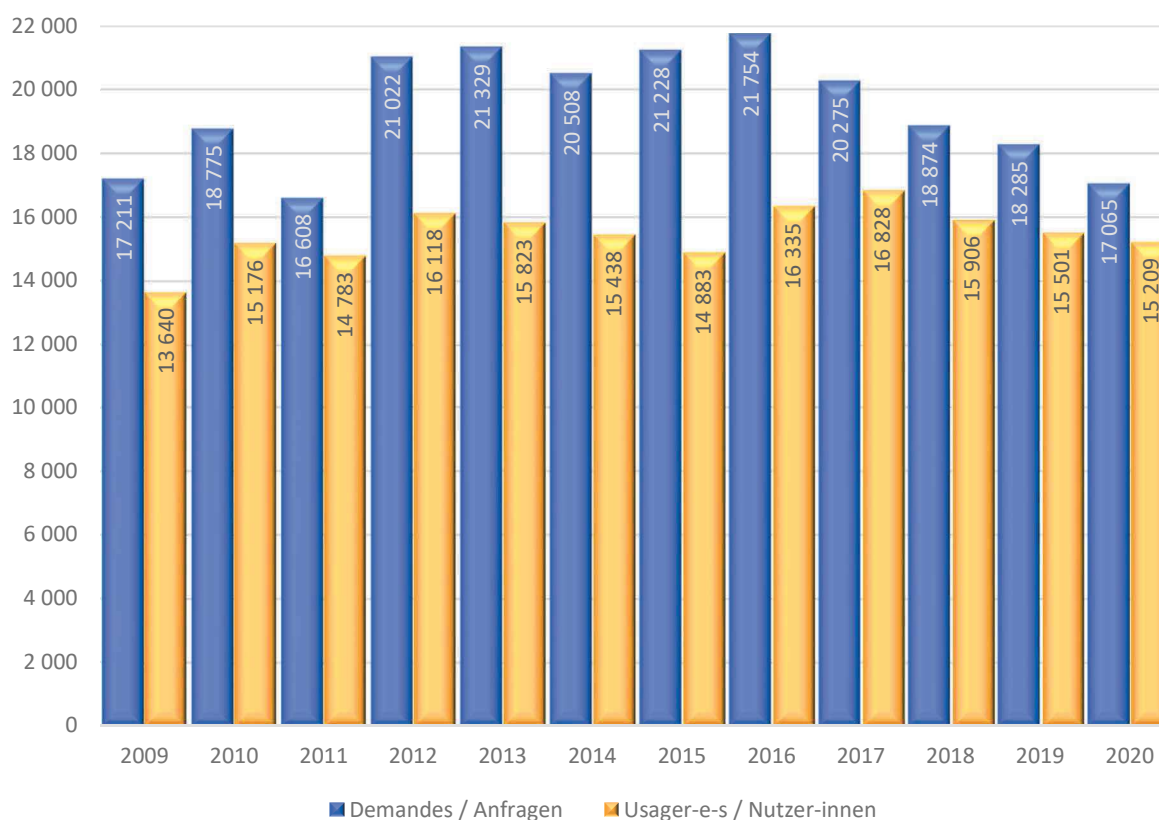
## STATISTIKEN INFOBEST NETZWERK 2020

Das Jahr 2020 wird ein ganz besonderes Jahr gewesen sein, definitiv geprägt von einer noch nie dagewesenen Gesundheitskrise, der sich die ganze Welt stellen musste und deren tatsächliche Auswirkungen erst in einigen Jahren bekannt sein werden, wenn die Daten gesammelt und analysiert werden. Nur wenige Krisen vor dieser haben so viele Entwicklungsbereiche betroffen.

Leider blieb auch die Oberrheinregion nicht verschont und erlebte ab März eine Welle von Maßnahmen auf beiden Seiten der gemeinsamen deutschen, französischen und schweizerischen Grenzen.

Das erfahrene INFOBEST Netzwerk konnte sich dennoch sehr schnell auf diese beispiellose Situation einstellen und so seine Aufgaben weiterhin wahrnehmen. Die Beratung der Bürger und Bürgerinnen stand daher weiterhin im Mittelpunkt des Interesses der INFOBESTen, während gleichzeitig eine Beobachtung der Rechtslage entwickelt wurde, um qualitativ hochwertige und aktuelle Informationen über die sich schnell ändernden Vorschriften zu gewährleisten.

Bearbeitete Anfragen und bediente Nutzer



Im Jahr 2020 bearbeitete das INFOBEST Netzwerk 17.065 Anfragen von Privatpersonen, Unternehmen, Verwaltungen und Verbänden aus der Oberrheinregion.

Der leichte Rückgang der Zahl der bearbeiteten Anträge im Jahr 2020 ist zu relativieren. In der Tat mussten die 4 INFOBESTen ab dem 10. März ihre Türen zum ersten Mal schließen, für die Ersten, und einige von ihnen arbeiten noch nicht wie „vorher“.

Das bedeutet, dass alle Anfragen von Besuchern zwar bearbeitet wurden, allerdings entweder per E-Mail oder per Telefon und nicht wie üblich in den Räumlichkeiten der INFOBESTen.

Darüber hinaus gab es unbesetzte Stellen bei PAMINA (2 Monate), Kehl/Strasbourg (5,5 Monate) und Vogelgrün/Breisach (4 Monate).

---

### Behandelte Themen

---

Die Berater und Beraterinnen des INFOBEST Netzwerks beantworten Anfragen zu einer Vielzahl von Themen wie Familienleistungen, Rente, Witwen- und Waisenrente, Invalidität, Krankenversicherung, Steuern, Umzüge, Führerscheinschreibungen, Grenzgängerstatus und Arbeitslosigkeit.

Wie im Jahr 2019 sind Fragen zu Sozialversicherungen und Sozialleistungen (Kranken- und Pflegeversicherung, Renten, Familienleistungen, Invalidität und Behinderung, Arbeitslosigkeit) sowie zu Steuern die häufigsten und machen zwei Drittel der behandelten Themen aus.

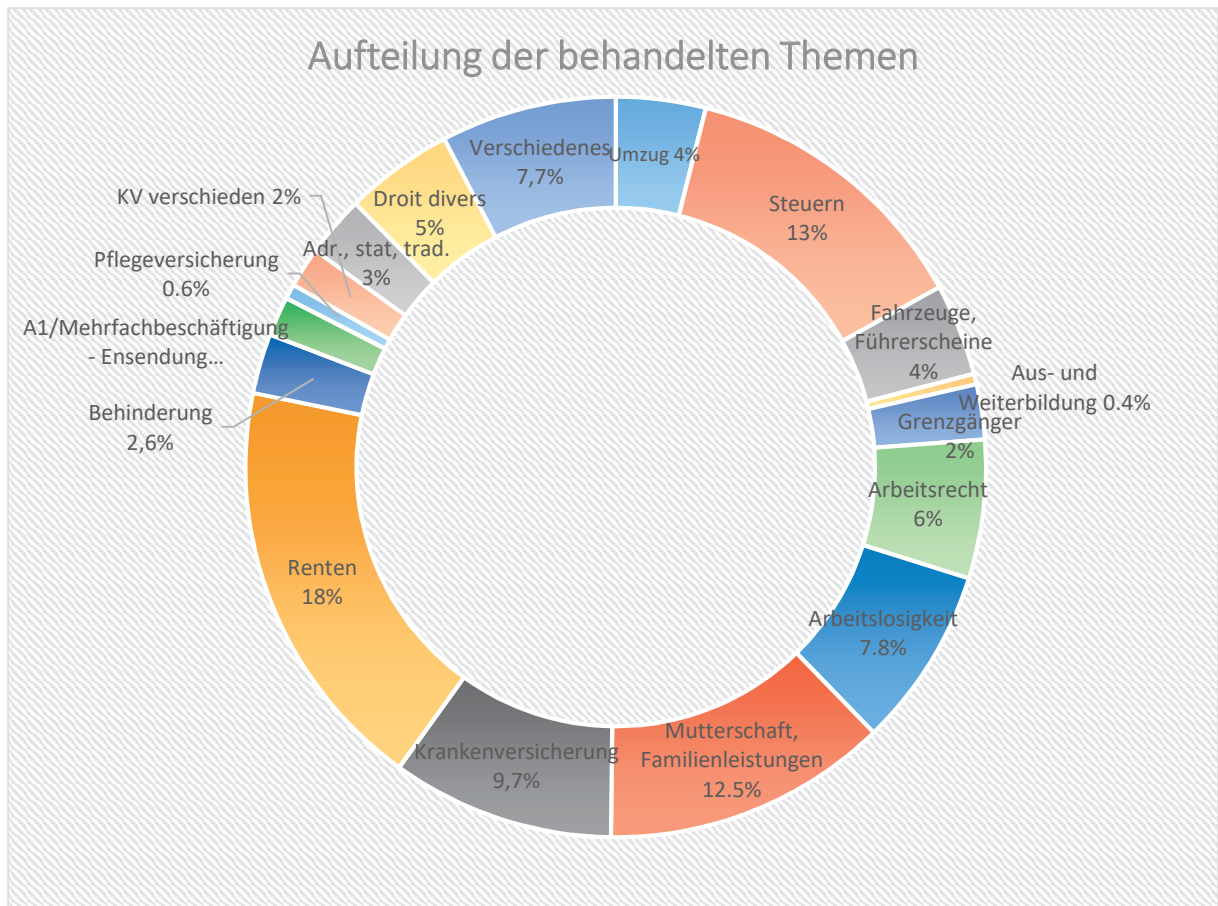
Was die Behandlung dieser Themen anbelangt, so kann es zu Unterschieden zwischen den verschiedenen INFOBESTen kommen, die zum Teil auf ihre geografische Lage zurückzuführen sind.

So beziehen sich beispielsweise 60 % der von INFOBEST PAMINA bearbeiteten Anfragen auf Renten (27,2 %), Mutterschaft/Familienleistungen (23,5 %) und Steuern (9,4 %). Sie wurde nur sehr selten für Fragen im Zusammenhang mit Mehrfachbeschäftigung und Aus- und Weiterbildung herangezogen.

Die drei häufigsten Themen, die bei der INFOBEST Kehl/Straßburg vorgebracht wurden, waren Steuern (16,6%), Renten (14,6%) und Krankenversicherung (10,6%).

Bei der INFOBEST Vogelgrün/Breisach war die Nachfrage überwiegend zu den Themen Renten (22,9%), Steuern (13,1%), Arbeitssuche (9,7%) und Mutterschaft (9,4%).

Bei der INFOBEST PALMRAIN prägten wiederum verschiedene Fragen zu den Themen Grenzen (16,8 %), Steuern (13,2 %), Krankenversicherung (10,6 %), Renten (9,2 %) und Arbeitsrecht (9 %) den Alltag der trinationalen Einrichtung.



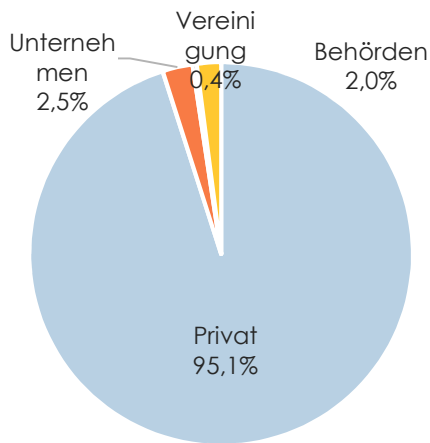
Im Jahr 2020 kam ein neues Thema auf: Covid-19. Dies wurde in den vier Strukturen nicht auf die gleiche Weise behandelt. In einigen Fällen wurden die Statistiken für Covid-19 direkt in das jeweilige Thema aufgenommen, während in anderen Fällen eine neue Themenkategorie geschaffen wurde, um sie als solche zu erfassen.

Auf diese Weise wurden im gesamten Netzwerk 2.726 Anfragen zu Covid-19 beantwortet, was etwa 16 % der gesamten Anfragen entspricht. Auch diese Zahl muss noch einmal relativiert werden. Zum einen wurden die Fragen nicht unbedingt gleich ab März erfasst, zum anderen spiegelt diese Zahl die Realität der Arbeit der INFOBESTen nicht vollständig wider. Die Beobachtung Rechtslage und die sukzessiven Aktualisierungen der Website waren nicht Gegenstand von Statistiken. Diese beiden Tätigkeiten wurden nirgends erfasst, haben aber die Teams während des ganzen Jahres, ab März 2020, sehr stark zusätzlich gefordert.

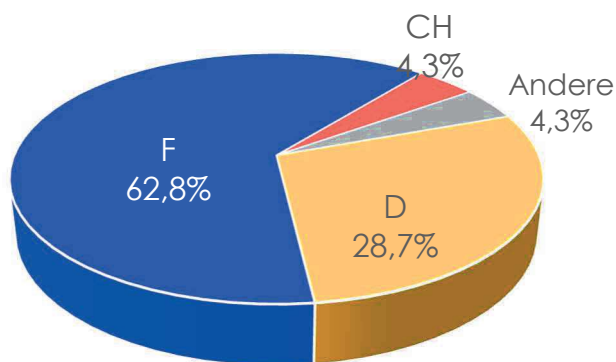
#### Nutzer

---

Es überrascht nicht, dass die meisten Anfragen von Einzelpersonen kommen, die sehr oft administrative Unterstützung oder einfach nur Informationen benötigen. Die meisten von ihnen sind derzeitige, künftige oder ehemalige Grenzgänger, unabhängig davon, ob sie angestellt oder selbständig sind.



Eine weitere Tatsache, die sich im Laufe der Jahre herausstellte, ist, dass sich im Durchschnitt mehr französische Bürger an die INFOBESTen wenden als Personen deutscher, schweizerischer oder anderer Nationalität. Dies ist natürlich darauf zurückzuführen, dass die Franzosen die größte Anzahl an Grenzgängern am Oberrhein darstellen.




---

#### Wohnort

Frankreich bleibt bei weitem das Land, in dem die meisten Nutzer leben (77 %).

In den Gebieten PAMINA und Vogelgrun/Breisach, wo die meisten Nutzer in Frankreich leben und in Deutschland arbeiten, sind es sogar 83-91 %.

In Kehl/Strasbourg und Palmrain liegt der Anteil eher bei 71 und 62 %.

Es sei darauf hingewiesen, dass die INFOBEST Pamina 11,4 % der Anfragen von Personen mit Wohnsitz in Deutschland bearbeitet hat, während die INFOBEST Kehl/Straßburg dreimal so viele Anfragen (38,6 %) bearbeitet hat, verglichen mit 26 % für Palmrain und 24 % für die INFOBEST Vogelgrun/Breisach.

Es ist wenig erstaunlich, dass die überwiegende Mehrheit der Anfragen der schweizerischen Bürger und Bürgerinnen von der INFOBEST PALMRAIN bearbeitet wird (97 %), sodass sich nur ein kleiner Anteil für die anderen drei INFOBESTen ergibt (3 %).

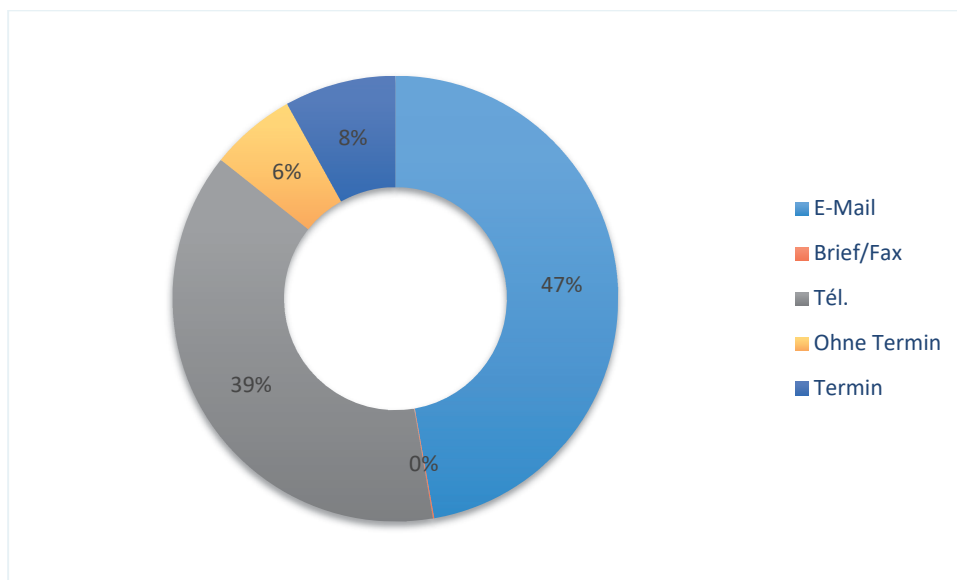
## Kontaktaufnahme

---

Da diese Daten erst ab 2020 in die gemeinsamen Statistiken der vier Stellen eingehen, ist ein Vergleich mit 2019 nicht möglich.

Dennoch ist festzustellen, dass im Jahr 2020 logischerweise die meisten Kontakte auf elektronischem Wege oder per Telefon (85,6 %) geknüpft wurden, während die Zahl der "persönlich" behandelten Fragen nur einen geringen Anteil ausmacht.

Diese Zahlen erklären sich durch die Pandemie, die zur Schließung von Büros und sogar des Telefonempfangs in einigen Fällen führte.



*Annexe 3*  
*Articles de presse 2021*

---

*Anhang 3*  
*Presseartikel 2021*



## Scharnier der Grenzregionen

**Lauterbourg** (ar). An einer Grenze zu leben, bietet den Menschen beiderseits zahlreiche Möglichkeiten. Doch nicht immer ist es leicht, sich im Gesetzeswirrwarr der verschiedenen Länder zurechtzufinden. Seit 30 Jahren steht die deutsch-französische Beratungsstelle „Infobest Pamina“ diesen Bürgerinnen und Bürgern zur Seite, um das Zusammenleben am Oberrhein zu erleichtern und zu fördern. Am Freitagnachmittag hielten die Pioniere und die heutigen Akteure Rück- und Vorschau auf ihre immer noch wichtige Arbeit.

### **Infobest Pamina hilft**

### **Bürgern seit 30 Jahren**

Auf der Grundlage der Willenserklärung von Weißenburg aus dem Jahr 1988 haben der französische Staat, die Région Alsace, das Département Bas-Rhin, das Land Baden-Württemberg und das Land Rheinland-Pfalz am 10. Januar 1991 das Alte Zollhaus in Lauterbourg eingeweiht und seiner Bestimmung als europaweit erste Informations- und Beratungsstelle (Infobest) für grenzübergreifende Fragen übergeben.

Jeder Bürger, jedes Unternehmen, Verwaltungen, gewählte Vertreter und Vereine haben seit dieser Gründung die Möglichkeit, sich in persönlichen Gesprächen und vertrauensvoller Umgebung über Themen des alltäglichen Lebens in dieser Grenzregion kostenfrei informieren zu lassen. Finanziert wird die Infobest vom französischen Staat, dem Land Baden-Württemberg, dem Land Rheinland Pfalz und dem Eurodistrikt Pamina. „Wir haben jährlich zwischen 2.500 und 3.500 Anfragen im Infobest-Büro in Lauterbourg, doch im vergangenen Jahr waren es sogar 3.800“, sagte Caera Schulz, Geschäftsleiterin des Eurodistrict Pamina.

Rund 500 Bürger hatten Fragen zur Pandemie und den unterschiedlichen Bestimmungen in Deutschland und Frankreich.

Waren bisher zwei zweisprachige Beraterinnen in Lauterbourg vor Ort, so wurde im vergangenen Jahr noch eine Assistentin eingestellt. „Wir waren selbst während des Lockdowns telefonisch immer erreichbar“, sagte Schulz.

### Service

Infos unter [www.infobest.eu](http://www.infobest.eu),

per E-Mail an [infobest@eurodistrict-pamina.eu](mailto:infobest@eurodistrict-pamina.eu)

oder telefonisch unter (0 03 33) 68 33 88 00.

# L'Infobest Pamina fête ses 30 ans et traite toujours plus de demandes

**Le service de conseil gratuit aux citoyens de part et d'autre de la frontière, l'Infobest Pamina, créé le 10 janvier 1991, a fêté ses 30 ans lors d'une réception à la salle polyvalente de Lauterbourg vendredi 24 septembre.**

L'Infobest Pamina a été la première des quatre structures du Rhin supérieur à voir le jour le 10 janvier 1991 sur le modèle des celles existant à la frontière germano-néerlandaise mais adapté localement, grâce à ses pères fondateurs : l'ancien sénateur alsacien Daniel Hoeffel, l'ancien directeur de la Planungsgemeinschaft du Palatinat Hans Kistenmacher et l'ancien directeur du Regionalverband Mittlerer Oberrhein (en charge de l'aménagement du territoire) Dietrich Schmidt. Créé dans le but de disparaître un jour, en même temps que les problèmes administratifs qu'il réglait, le bureau existe finalement toujours à

L'ancienne douane de Lauterbourg et a encore de beaux jours devant lui, traitant davantage de demandes chaque année - actuellement 3 500.

## La pandémie a renforcé les problèmes

« La densité de la réglementation n'ayant pas diminué et la quantité de normes ayant augmenté, les questions ne sont pas moins complexes et les réponses pas moins détaillées », a rappelé la Regierungspräsidentin de Karlsruhe Sylvia Felder.

Les interrogations se sont notamment renforcées avec la crise du Covid-19. « Le monde du travail a changé suite à la crise du coronavirus et nous sommes confrontés à de nombreux défis », constate Sylvia Müller-Wolff, conseillère Eures (domaine de l'emploi). « Lors des confinements, certaines personnes m'appelaient chez moi le dimanche pour connaître les règles afin de passer du Pays de Bade vers le Palatinat via l'Alsace et inversement », témoigne Werner Schreiner, respon-



Les trois salariés de l'Infobest Pamina à Lauterbourg traitent 3 500 demandes par an. De g. à d. : Stéphanie Roser, Denise Loewenkamp et Marilène Fritz. Document remis

teurs ont loué, lors de cette fête d'anniversaire du 24 septembre, le rôle important de cette structure qui aide gratuitement les citoyens des deux côtés de la frontière à résoudre leurs questions portant sur la fiscalité, les successions, le droit du travail, la santé, les prestations familiales... « Ces questions témoignent que nous vivons dans un espace commun. L'Infobest est la preuve de notre coopération et de notre rapprochement », a souligné le

président de l'Eurodistrict Pamina Christoph Schnaudigel, qui souhaiterait en « faire un exemple pour toute l'Europe ».

## Preuve de la coopération

« On ne parviendra pas à harmoniser la réglementation entre les deux pays, mais on peut contribuer, grâce aux Infobest, à ne pas la subir comme un fardeau et à rendre la frontière franchissable par le conseil et l'information », a ajouté Sylvia Felder. Les conseillers Infobest ont donc été félicités et remerciés pour leur engagement, tout comme leurs partenaires (notaires, caisses d'assurance maladie, agences pour l'emploi...) qui tiennent régulièrement des permanences dans leurs locaux.

Dans l'antenne jubilaire, les deux conseillères ont été rejointes par une troisième collègue en juin 2020 et le budget alloué à la structure, intégré au budget de l'Eurodistrict Pamina, a augmenté pour s'élever à 163 000 euros par an jusqu'en 2024. « Il reste encore beaucoup de chemin à parcourir,

note le député Frédéric Reiss. Quand les gens n'ont pas eu les infos par Infobest, ils vont voir le député pensant qu'il sait mieux, mais souvent, ils sont déçus car les Infobest ont toutes les réponses. »

## La dématérialisation, prochain défi

Et les prochains défis des Infobest concernent notamment la dématérialisation, face au nombre croissant de démarches en ligne. En effet, ces derniers ne sont pas agréés pour réaliser toutes les démarches en ligne à la place des usagers, par exemple celles du portail de l'agence nationale des titres sécurisés (sauf si la personne apporte son ordinateur ou sa tablette). « Beaucoup de dossiers nécessitent la confidentialité et un rapprochement entre les personnes. Ce qu'on ne peut pas traiter par ordinateur : le contact humain ne pourra donc jamais être supprimé », souligne Patrice Harster, directeur général des services de l'Eurodistrict Pamina.

Véronique KOHLER



# Zusammenwachsen stößt an Grenzen

Die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Ländern nahm in den vergangenen Jahren Fahrt auf. Doch noch immer gibt es unzählige unsichtbare Grenzen und einen Dschungel von unterschiedlichen Verwaltungsrichtlinien, die den Menschen im Euro-Raum das Leben erschweren.

VON ANNE-ROSE GÄNGL

**LAUTERBOURG.** Im europäischen Binnenmarkt sollten Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit haben, in allen EU-Ländern zu studieren, zu wohnen, einzukaufen, zu arbeiten und den Ruhestand zu verbringen. Hilfe finden sie bei der Beratungsstelle „Infobest Pamina“, die seit 30 Jahren zur Seite steht.

Vergangene Woche hielten die Pionierinnen und die heutigen Akteure der „Infobest Pamina“ Rück- und Vorschau auf ihre immer noch wichtige Arbeit, die vor neuen Herausforderungen steht. Allein 16.000 Menschen pendeln täglich zwischen dem Elsass, der Pfalz und Baden zu ihrer Arbeitsstelle. Sie kommen mit Fragen zu Sozialleistungen wie Arbeitslosengeld, Krankenversicherung, Rente und Steuern. Doch auch Menschen, die ins Nachbarland umziehen, ein Auto ummelden, einen Ausbildungsplatz suchen oder ihre Qualifikation anerkannt haben möchten, stehen oft ratlos vor der Beratungsstelle.

„In unserem Netzwerk findet sich immer eine Antwort und eine Lösung“, sagte die langjährige Eures-Beraterin Sylvia Müller-Wolff. „Wir haben jährlich zwischen 2.500 und 3.500 Anfragen im Infobest-Büro in Lauterbourg, doch im vergangenen Jahr waren es sogar 3.800“, sagte Cécilia Schulz, Geschäftsleiterin des Eurodistrict Pamina. Rund 500 Bürgerinnen und Bürger hatten Fragen zur Corona-Pandemie und deren teilweise

unterschiedlichen Bestimmungen in Deutschland und Frankreich. Auch die veränderte Arbeitswelt mit der Möglichkeit von grenzüberschreitendem Homeoffice macht die Unterschiede im Finanz- und Steuerrecht sichtbar, wie Müller-Wolff erklärte. Waren bisher zwei zweisprachige Beraterinnen in Lauterbourg vor Ort, so wurde im vergangenen Jahr noch eine Assistentin eingestellt, um den Hilfesuchenden Menschen im Grenzgebiet zur Seite zu stehen. „Wir waren selbst während des Lockdowns telefonisch immer erreichbar“, sagte Caera Schulz.

„Infobest ist ein ganz wichtiges Netzwerk und ein Vorzeigeprojekt für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit, das zum Zusammenwachsen der Region und zur europäischen Integration beiträgt“, sagte Christoph Schnaudigel, Karlsruher Landrat und Präsident des Eurodistrict Pamina. Werner Schreiner, Beauftragter der Landesregierung Rheinland-Pfalz, betonte, in Zukunft werde eine noch stärkere Vernetzung der Infobest notwendig, da noch weitere Dienstleistungen hinzukämen, wie unter anderem im Bereich des Gesundheitswesens. Der französische Abgeordnete Frédéric Reiss appellierte an alle, die Jugend zu mobilisieren. Unter dem Zeichen der Freundschaft sollten die Pamina-Akteure neuen Mut und Entschlossenheit ausüben, forderte Ehrensenator Daniel Hoeffel, Vorkämpfer für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit und Mitbegründer der



Fahnen am alten Zollhaus, in dem sich heute eine von vier Beratungsstellen befindet. FOTO: RUSSEN

„Infobest Pamina“. Dieses Europa müsse von der Basis aus und nicht von der oberen Warte klare Zeichen setzen. Vor diesem Hintergrund hätten auch der Oberrhein und Pamina ihre Pflichten zu erfüllen, so Hoeffel. Dringend notwendig sei es, eine grenzüberschreitende Digitalisierung der Informationsangebote herbeizuführen mit einem einheitlichen

Tool, forderte die Karlsruher Regierungspräsidentin Sylvia Felder. Dass die Technik oftmals ein weiteres Handicap darstellt, spüren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „Infobest“ jeden Tag. „1991 war es das erste Mal, dass die deutsche Telecom eine Telefonleitung über die Grenze ins alte Zollhaus Lauterbourg verlegte, doch seit einem Jahr funktioniert

## STICHWORT

### Infobest

Auf der Grundlage der Willenserklärung von Weißenburg aus dem Jahre 1988 haben der französische Staat, die Region Alsace, das Département Bas-Rhin, das Land Baden-Württemberg und das Land Rheinland-Pfalz am 10. Januar 1991 das Alte Zollhaus in Lauterbourg eingeweiht und seiner Bestimmung als europaweit erste Informations- und Beratungsstelle (Infobest) für grenzübergreifende Fragen übergeben. Jede Bürgerin und jeder Bürger, Unternehmen, Verwaltungen, gewählte Vertreter und Vereine haben seit dieser Gründung die Möglichkeit, sich in persönlichen Gesprächen und vertrauensvoller Umgebung über für sie wichtige Themen des alltäglichen Lebens in dieser Grenzregion kostenfrei informieren zu lassen. Finanziert wird die Infobest vom französischen Staat, dem Land Baden-Württemberg, dem Land Rheinland-Pfalz und dem Eurodistrict Pamina. |aer

der deutsche Anschluss nicht mehr, da die IP-Technologie nicht die gleiche Norm wie in Frankreich hat“, bezeichnete Eurodistrict Pamina Geschäftsführer Patrice Harster.

### INFO

Infobest, www.infobest.eu, E-Mail an infobest@eurodistrict-pamina.eu, oder Telefon, 00353 68338800.

# Scharnier der Grenzregionen

**Lauterbourg** (ar). An einer Grenze zu leben, bietet den Menschen beiderseits zahlreiche Möglichkeiten. Doch nicht immer ist es leicht, sich im Gesetzeswirrwarr der verschiedenen Länder zurechtzufinden. Seit 30 Jahren steht die deutsch-französische Beratungsstelle „Infobest Pamina“ diesen Bürgerinnen und Bürgern zur Seite, um das Zusammenleben am Oberrhein zu erleichtern und zu fördern. Am Freitagnachmittag hielten die Pioniere und die heutigen Akteure Rück- und Vorschau auf ihre immer noch wichtige Arbeit.

## Infobest Pamina hilft Bürgern seit 30 Jahren

Auf der Grundlage der Willenserklärung von Weißenburg aus dem Jahr 1988 haben der französische Staat, die Région Alsace, das Département Bas-Rhin, das Land Baden-Württemberg und das Land Rheinland-Pfalz am 10. Januar 1991 das Alte Zollhaus in Lauterbourg eingeweiht und seiner Bestimmung als europaweit erste Informations- und Beratungsstelle (Infobest) für grenzübergreifende Fragen übergeben. Jeder Bürger, jedes Unternehmen, Verwaltungen, gewählte Vertreter und Vereine haben seit dieser Gründung die Möglichkeit, sich in persönlichen Gesprächen und vertrauensvoller Umgebung über Themen des alltäglichen Lebens in dieser Grenzregion kostenfrei informieren zu lassen. Finanziert wird die Infobest vom französischen Staat, dem Land Baden-Württemberg, dem Land Rheinland Pfalz und dem Eurodistrikt Pamina.

„Wir haben jährlich zwischen 2.500 und 3.500 Anfragen im Infobest-Büro in Lauterbourg, doch im vergangenen Jahr waren es sogar 3.800“, sagte Caera Schulz, Geschäftsführerin des Eurodistrict Pamina. Rund 500 Bürger hatten Fragen zur Pandemie und den unterschiedlichen Bestimmungen in Deutschland und Frankreich. Waren bisher zwei zweisprachige Beraterinnen in Lauterbourg vor Ort, so wurde im vergangenen Jahr noch eine Assistentin eingestellt. „Wir waren selbst während des Lockdowns telefonisch immer erreichbar“, sagte Schulz.

### Service

Infos unter [www.infobest.eu](http://www.infobest.eu), per E-Mail an [infobest@eurodistrict-pamina.eu](mailto:infobest@eurodistrict-pamina.eu) oder telefonisch unter (0 03 33) 68 33 88 00.



# INFOBEST: déjà 30 ans au service des habitants de l'Espace PAMINA

**A Lauterbourg, INFOBEST PAMINA est le précurseur des bureaux de renseignements frontaliers (aujourd'hui trois autres Infobest couvrent l'Alsace) et pour les trente ans de ce service de renseignement (genre de guichet unique) une fête était bien légitime, surtout après les problèmes de la crise sanitaire.**

Le Palatinat du Sud (PS), le Mittelrhein Oberrhein (MO) et l'Alsace du Nord (AN) forment l'Espace Pamina. Et la législation, le fiscalité, les règles en général, sont différentes entre les trois régions. Il y a 30 ans, trois instances régionales ont répondu aux besoins, à destination des habitants, la création d'INFOBEST PAMINA devant mettre en rapport les différents organismes pour régler les problèmes transfrontaliers. Barrière, retraite, assurances diverses, acquisition d'un bien immobilier, impôts, achat d'une voiture, etc. La fête n'est pas exclusive, mais INFOBEST a réussi à 30 personnes s'y coopté à l'époque.

## De pionnier européen à institution incontournable

Basé sur la déclaration d'intention de Wissembourg en 1988, INFOBEST PAMINA est le point de contact central pour les questions transfrontalières depuis 1991. À l'époque les travaux ont été principalement marqués par l'introduction du marché intérieur de l'UE et les nouvelles possibilités offertes aux citoyens, mais aussi aux entreprises. Si la Commission européenne a supposé à l'époque que la mise en place d'un tel service de conseil ne serait que temporaire, il apparaît aujourd'hui que les questions et les problèmes des frontaliers n'ont rien perdu de leur actualité, mais se sont vu connaître de nouvelles dimensions toujours plus grande. Les particuliers, les entreprises, les administrations et les associations peuvent poser leurs questions à INFOBEST à Lauterbourg en présentiel, par téléphone ou par messagerie. L'équipe d'INFOBEST étant bilingue, chaque demande peut être reçue et traitée dans la langue maternelle du demandeur. Alors qu'au début d'INFOBEST les demandes portaient essentiellement sur des questions relatives au déménagement dans le pays voisin, à l'immobilier et son fiscalité, ce sont aujourd'hui les questions relatives au travail et au chômage, aux pensions et aux impôts, ainsi qu'à la percep-



Les pères fondateurs de l'Eurodistrict et du premier INFOBEST d'Alsace, à Lauterbourg de gauche à droite : Hans Kastenmacher (Palatinat), Daniel Hoefel (Alsace du Nord) et Dietrich Schmidt (Pays de Bade).

tion de prestations sociales et familiales, qui émanent de plus des conseils régulièrement des permanents avec des conseillers de diverses nationalités et installations traitent des questions relatives aux frontaliers.

## Hommage aux fondateurs

Après la célébration de bienvenue du président de l'Eurodistrict PAMINA, Christoph Schwaiblmair, et du président d'INFOBEST PAMINA, Gerd Haage, les personnes présentes ont passé en revue les diverses activités. Au cours de la cérémonie, une attention particulière a été accordée aux trois pères fondateurs de la coopération transfrontalière dans la ré-

gion PAMINA, Daniel Hoefel, Dietrich Schmidt et Hans Kastenmacher. Daniel Hoefel a fait un exposé impressionnant sur l'histoire mouvementée de la région transfrontalière et sur l'importance particulière du conseil transfrontalier dans la région PAMINA. Le directeur général de l'Eurodistrict PAMINA, Dietrich Haage a également fait le point sur le travail accompli et a remercié tous les conseillers présents pour leur excellent travail. Les représentants des principaux partenaires ont également pris la parole. Dans leurs discours, Werner Schaefer (président de la République fédérale), Sylvia Felder (présidente du Regierungspräsidium de Karlsruhe) et Friedrich Reme (président de l'Assemblée nationale) ont reconnu

l'importance particulière du service de conseil transfrontalier et son travail fructueux, qui a permis d'améliorer durablement les conditions de vie dans la région transfrontalière. Pour conclure ces propos, l'intervention de Sylvia Felder-Hell, conseillère EUREST, a donné un aperçu du travail quotidien d'INFOBEST. Après la cérémonie officielle, INFOBEST PAMINA a organisé les invités à une petite réception où les participants ont pu échanger des idées dans une atmosphère détendue.

## Tout pour la qualité de vie

Au cours des 30 dernières années, INFOBEST a su évoluer et s'adapter aux besoins des citoyens et aux changements administratifs en France et en Allemagne, mais aussi à la numérisation croissante. La cible servatoire a continuellement montré que rien ne peut remplacer les échanges personnels dans le conseil. C'est pourquoi l'équipe d'INFOBEST PAMINA est restée ouverte en permanence, à l'exception d'une fermeture de deux mois au début de la crise, et l'objectif déclaré est de continuer à développer les services d'information et de conseil sur les questions transfrontalières afin d'améliorer la qualité de vie des citoyens qui vivent et travaillent dans la région. E.C.



Les trois conseillères d'INFOBEST PAMINA : Marjolaine Frits, Stéphanie Asser et Doreen Lorenzkatzenp (de gauche à droite).

LAUTERBOURG

## L'Infobest Pamina fête ses 30 ans



**Les trois salariées de l'Infobest de Pamina, à Lauterbourg, traitent 3 500 demandes par an. De gauche à droite : Stéphanie Roser, Denise Loewenkamp et Marilyne Fritz. Document remis**

Le service de conseil gratuit aux citoyens de part et d'autre de la frontière, l'Infobest Pamina, premier des quatre Infobest du Rhin supérieur, créé le 10 janvier 1991, a fêté ses 30 ans à Lauterbourg le 24 septembre.

Ce service de conseil gratuit aux citoyens français et allemand portant sur la fiscalité, les successions, le droit du travail, la santé, les prestations familiales... était voué à disparaître avec la résolution des problèmes aux frontières. Trente ans après, son rôle s'est renforcé - à Lauterbourg, désormais, 3 500 demandes sont traitées chaque année

par les trois salariées, travaillant en lien avec de nombreux partenaires qui tiennent régulièrement des permanences à Lauterbourg.

Pire : avec la crise du Covid-19, les interrogations des citoyens se sont renforcées et « le monde du travail a changé. Nous sommes confrontés à de nombreux défis », constate Sylvia Müller-Wolff, conseillère Eures (domaine de l'emploi). Autre défi : la dématérialisation, qui empêche parfois les salariés d'Infobest de faire les démarches à la place de l'utilisateur (sauf s'il apporte son propre ordinateur ou tablette).



*Annexe 4*  
*Communiqué de presse 2021*

---

*Anhang 4*  
*Pressemitteilung 2021*

## **INFOBEST PAMINA : UN ROLE PRECURSEUR DEPUIS 30 ANS**

Ils sont venus en grand nombre et il y avait toutes les raisons de faire la fête ! Les pionniers, les conseillers actuels et anciens ainsi que les représentants et amis d'INFOBEST PAMINA ont célébré le 24 septembre le 30<sup>ème</sup> anniversaire du service de conseil transfrontalier pour le Palatinat du Sud (PA), le Mittlerer Oberrhein (MI) et l'Alsace du Nord (NA).

Les célébrations ont été l'occasion de revenir sur les succès et les projets des trois dernières décennies et de se tourner vers les objectifs et les perspectives d'avenir d'INFOBEST.

- **Du rôle de pionnier européen à une institution incontournable**

Basé sur la déclaration d'intention de Wissembourg en 1988, INFOBEST PAMINA est le point de contact central pour les questions transfrontalières depuis 1991.

À l'époque, les travaux ont été principalement marqués par l'introduction du marché intérieur de l'UE et les nouvelles possibilités offertes aux citoyens, mais aussi aux entreprises. Si la Commission européenne a supposé à l'époque que la mise en place d'un tel service de conseil ne serait que temporaire, il apparaît aujourd'hui que les questions et les problèmes des frontaliers n'ont nullement diminué, mais se sont au contraire multipliés en raison de l'interconnexion toujours plus grande.

Les particuliers, les entreprises, les administrations et les associations peuvent poser leurs questions à INFOBEST à Lauterbourg en présentiel, par téléphone ou par messagerie. L'équipe d'INFOBEST étant bilingue, chaque demande peut être reçue et traitée dans la langue maternelle du demandeur.

Alors qu'au début d'INFOBEST, les demandes portaient essentiellement sur des questions relatives au déménagement dans le pays voisin, à l'immobilier et aux loisirs, ce sont aujourd'hui les questions relatives au travail et au chômage, aux pensions et aux impôts, ainsi qu'à la perception de prestations sociales et familiales, qui dominent.

En plus des conseils sur place, INFOBEST propose régulièrement des permanences avec des conseillers de diverses autorités et institutions traitant des questions relatives aux frontaliers.

- **Retour sur un partenariat réussi**

Après le mot de bienvenue du Président de l'Eurodistrict PAMINA, Christoph Schnaudigel, et du Président d'INFOBEST PAMINA, Gerd Hager, les personnes présentes ont eu l'occasion d'avoir un aperçu du travail réussi des dernières 30 années.

Au cours de la cérémonie, une attention particulière a été accordée aux trois pères fondateurs de la coopération transfrontalière dans la région PAMINA, Daniel Hoeffel, Dietrich Schmidt et Hans Kistenmacher. Daniel Hoeffel a fait un exposé impressionnant sur l'histoire mouvementée de la région frontalière et sur l'importance particulière du conseil transfrontalier dans la région PAMINA.

Le Directeur général de l'Eurodistrict PAMINA, Patrice Harster, a également fait le point sur le travail accompli et a remercié tous les conseillers présents pour leur excellent travail.

Lors des discours des représentants des principaux cofinanceurs, Werner Schreiner (représentant de la ministre-présidente de Rhénanie-Palatinat), Sylvia Felder (présidente du Regierungspräsidium de Karlsruhe) et Frédéric Reiss (député de l'Assemblée nationale) ont

reconnu l'importance particulière du service de conseil transfrontalier et son travail fructueux, qui a permis d'améliorer durablement les conditions de vie dans la région frontalière.

Pour compléter ces propos, l'intervention de Sylvia Müller-Wolff, conseillère EURES-T, a donné un aperçu du travail quotidien d'INFOBEST.

Après la cérémonie officielle, les invités ont été conviés à une petite collation où les participants ont pu échanger des idées dans une atmosphère détendue.

- **Des perspectives d'avenir dynamiques**

Au cours des 30 dernières années, INFOBEST a su évoluer et s'adapter aux besoins des citoyens et aux changements administratifs en France et en Allemagne, mais aussi à la numérisation croissante.

La crise sanitaire a notamment montré que rien ne peut remplacer les échanges personnels dans le conseil. C'est pourquoi INFOBEST PAMINA est resté ouverte en permanence, à l'exception d'une fermeture de deux mois au début de la crise.

C'est pourquoi l'objectif principal est de continuer à développer le service d'informations et de conseils sur les questions transfrontalières et d'améliorer ainsi la qualité de vie des citoyens qui vivent et travaillent dans l'espace PAMINA et au-delà.



Les actuels et anciens conseillers des INFOBESTs du Rhin supérieur avec Daniel Hoeffel, Patrice Harster et Gerd Hager



L'équipe d'INFOBEST PAMINA : Marilyne Fritz, Stéphanie Roser et Denise Loewenkamp (de gauche à droite).

## **INFOBEST PAMINA : EINE VORREITERROLLE SEIT 30 JAHREN**

Sie kamen zahlreich und es gab allen Grund zum Feiern! Wegbereitende und Wegbegleitende, aktuelle und ehemalige Beraterinnen und Berater sowie Freunde und Unterstützende der INFOBEST PAMINA feierten am 24. September das 30-jährige Bestehen der erfolgreichen Grenzgänger-Beratung zwischen den drei Teilräumen Südpfalz (PA – Palatinat du Sud), Mittlerer Oberrhein (MI) und Nordelsass (NA – Nord-Alsace).

Die Feierlichkeiten gaben Anlass, gemeinsam auf Erfolge und Projekte der letzten drei Jahrzehnte zurückzuschauen und Ausblick auf zukünftige Ziele und Perspektiven der INFOBEST zu geben.

- **Vom europäischen Vorreiter zur zentralen Instanz**

Ausgehend von der Willenserklärung von Weißenburg 1988 ist die INFOBEST PAMINA seit 1991 die zentrale Anlaufstelle für grenzüberschreitende Fragen.

Die Arbeit damals war primär durch die Einführung des Binnenmarkts der EU geprägt und die neuen Möglichkeiten für Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen geprägt. Ging die Europäische Kommission damals noch davon aus, dass die Einrichtung einer solchen Beratung nur vorübergehend sein würde, so zeigt sich heute, dass die Fragen und Probleme für Grenzgängerinnen und Grenzgänger keinesfalls weniger, sondern durch die immer weiter zunehmende Verflechtung sogar mehr geworden sind.

Privatpersonen, Unternehmen, Verwaltungen sowie Vereine können sich mit ihren Fragen persönlich, per Telefon oder per E-Mail an die INFOBEST in Lauterbourg wenden. Da das INFOBEST-Team zweisprachig ist, kann jede Anfrage in der Muttersprache der Anfragenden entgegengenommen und bearbeitet werden.

Konzentrierten sich die Frage zu Beginn der INFOBEST noch auf Fragen zum Umzug ins Nachbarland, zu Immobilien und zu Freizeitanliegen, so dominieren heute Anfragen in den Bereichen Arbeit und Arbeitslosigkeit, Rente und Steuern sowie die Bezüge von Sozial- und Familienleistungen.

Neben der Beratung vor Ort bietet die INFOBEST zudem regelmäßig Sprechstunden mit Beraterinnen und Beratern verschiedener Behörden und Einrichtungen an, die sich mit Grenzgängerfragen befassen.

- **Rückblick auf eine erfolgreiche Partnerschaft**

Nach der feierlichen Begrüßung durch den Präsidenten des Eurodistrikts PAMINA Christoph Schnaudigel und des Vorsitzenden der INFOBEST PAMINA Gerd Hager ließen die Anwesenden die erfolgreiche Arbeit Revue passieren.

Besondere Aufmerksamkeit wurde während des Festakts wurde dem Rückblick der drei Gründerväter der grenzüberschreitenden Kooperation im PAMINA-Raum, Daniel Hoeffel, Dietrich Schmidt und Hans Kistenmacher, zuteil. Eindrucksvoll berichtete Daniel Hoeffel von der bewegten Geschichte des Grenzraums und der besonderen Bedeutung der Grenzgänger-Beratung im PAMINA-Raum.

Der Geschäftsführer des Eurodistrikt PAMINA Patrice Harster blickte ebenfalls auf die Arbeit zurück und bedankte sich bei den Beraterinnen und Beratern für ihre großartige Arbeit.

Die Vertreterinnen und Vertreter der wichtigsten Kofinanzierer ergriffen ebenfalls das Wort. Werner Schreiner (Beauftragter der Ministerpräsidentin des Landes Rheinland-Pfalz), Sylvia Felder (Regierungspräsidentin, Regierungspräsidium Karlsruhe) und Frédéric Reiss (Député der Assemblée Nationale) würdigten in ihren Reden die besondere Bedeutung der Grenzgängerberatung und deren erfolgreiche Arbeit, wodurch die Lebenssituation in der Grenzregion nachhaltig verbessert wird.

Neben den Rückblicken bot der Erfahrungsbericht der EURES-T-Beraterin Sylvia Müller-Wolff einen Einblick in die tägliche Arbeit der INFOBEST.

Nach dem offiziellen Festakt lud die INFOBEST PAMINA die Gäste zu einem kleinen Empfang ein, bei dem sich die Teilnehmenden in entspannter Atmosphäre austauschen konnten.

- **Dynamische Zukunftsperspektiven**

In den vergangenen 30 Jahren konnte sich INFOBEST weiterentwickeln und an die Bedürfnisse der Bürger und die Veränderungen in der Verwaltung in Frankreich und Deutschland, aber auch an die zunehmende Digitalisierung anpassen.

Nicht zuletzt die Corona-Krise hat gezeigt, dass das persönliche Gespräch in der Beratung nicht zu ersetzen ist. Aus diesem Grund war die INFOBEST PAMINA bis auf einen zweimonatigen Lockdown zu Beginn der Krise kontinuierlich geöffnet.

Aus diesem Grund ist es das erklärte Ziel das Informations- und Beratungsangebot für grenzübergreifende Fragen weiter auszubauen und so die Lebensqualität der im Raum lebenden und arbeitenden Bürgerinnen und Bürger weiter zu verbessern.



Die Berater und ehemalige Berater des INFOBEST Netzwerks mit Daniel Hoeffel, Patrice Harster et Gerd Hager



Das Team von INFOBEST PAMINA: Marilynne Fritz, Stéphanie Roser und Denise Loewenkamp (von links nach rechts).

*Annexe 5*  
*Dépenses 2021*

---

*Anhang 5*  
*Ausgaben 2021*

## DEPENSES | 2021 | AUSGABEN

Intitulé   Eintrag	Selon convention Laut Vereinbarung	Mandats Zahlungen
Eau, Assainissement   Wasser, Abwasser	150	47,82
Energie-Electricité   Energie-Elektrizität	2 000	1 759,95
Fournitures adm.   Verwaltungsbedarf	600	45,93
Prestations de service – autres taxes   Dienstleistungen – sonstige Gebühren	500	48,00
Interprétariat (30 ans INFOBEST)   Verdolmetschung (30 Jahre INFOBEST)	1 500	3 070,20
Location immobilière   Miete	8 500	8 500,00
Frais de maintenance du bâtiment (pompe à chaleur, ascenseur, société de nettoyage des locaux, divers)   Wartungskosten Gebäude (Wärmepumpe, Aufzug, Gebäudereinigung, verschiedenes)	4 000	6 286,00
Frais de maintenance site internet   Wartungskosten Homepage	1 000	1 044,38
Assurances   Versicherung	300	200,70
Doc. générale   Allgemeine Literatur	2 000	2 072,49
Annonces et insertions   Anzeigen und Inserate	1 000	385,00
Impressions   Druckerzeugnisse	700	615,00
Réception (30 ans INFOBEST)   Empfänge (30 Jahre INFOBEST)	600	1 211,02
Frais d'affranchissement*   Portokosten**	300	1 229,13
Télécommunication   Fernmeldekosten	500	367,31
Stagiaire (mois d'été)   Praktikant (Sommermonate)	0	1 688,88
Remboursement de frais de personnel   Erstattung der Personalkosten	139 500	132 680,58
<i>Dont</i>		
- Juriste	65.000,00	61.306,29
- Conseillère	38.000,00	35 810,26
- Chargée d'accueil et assistante	36.500,00	35 564,03
<b>DEPENSES 2021 AUSGABEN</b>	<b>163 150,00</b>	<b>161 252,39</b>
<b>RECETTES 2021 EINNAHMEN</b>	<b>163 150,00</b>	<b>146 835,00</b>
<b>SOLDE 2021 SALDO</b>		<b>- 14 417,39</b>

\*En 2020 les frais d'affranchissement étaient de 832,39 €.

L'INFOBEST a connu une augmentation des demandes d'environ 30% en 2021 (4 705 en 2021 contre 3 286 en 2020).

\*\* In 2020 gab es Portokosten in Höhe von 832,39 €.

Die INFOBEST-Anfragen haben sich in 2021 um ung. 30% erhöht (4 705 in 2021 entgegen 3 286 in 2020).



*Annexe 6*  
*Calendrier des évènements et*  
*manifestations*

---

*Anhang 6*  
*Kalender der Aktivitäten und*  
*Veranstaltungen*

08.01.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
14.01.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
14.01.2021	Présentation Burstner
15.01.2021	Webinair Anne Sanders
25.01.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
28.01.2021	Permanence Haguenau
04.02.2021	Vorbereitung Verbraucherschutz-Veranstaltung "Leben und Arbeiten in der Grenzregion"
08.02.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
10.02.2021	TRISAN - action 5 « Mobilités des patients »
15.02.2021	Echange avec le service coopération transfrontalière de la CEA
18.02.2021	Permanence Haguenau
18.02.2021	Le système politico-administratif allemand - EURO INSTITUT
22.02.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
25.02.2021	Journée retraite : permanence téléphonique DRV
15.03.2021	Visioconférence avec Sylvia Mueller Wolff (EURES-T) : Aufhebungsvertrag
05.03.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
10.03.2021	Visioconférence avec frontaliers grand est
18.03.2021	Permanence Haguenau
19.03.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
22.03.2021	Formation Typo3
01.04.2021	Visioconférence du Comité pilotage de l'action 5- TRISAN – Visio mit dem operativen Ausschuss der MASSnahme 5-TRISAN
07.04.2021	Visioconférence rencontre du Réseau des structures transfrontalières d'information et de conseil
11.04.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
15.04.2021	Permanence Haguenau
21.04.2021	GRENZNETZTREFFEN
26.04.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz : Site internet
30.04.2021	GT Travailleurs frontaliers
06.05.2021	Permanence Haguenau
10.05.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
12.05.2021	Visioconférence réunion "outil numérique de franchissement des frontières"
27.05.2021	Sprechtage
16.06.2021	Visioconférence GT Travailleurs frontaliers
23.06.2021	Visioconférence avec Sabine Fleschhut (CPAM)
24.06.2021	Permanence Haguenau
24.06.2021	Visioconférence réunion "outil numérique de franchissement des frontières"
15.07.2021	Permanence Haguenau
27.07.2021	Visioconférence réunion "outil numérique de franchissement des frontières"
11.08.2021	Visioconférence : Présentation par la CEA de l'outil franchissement des frontières
17.08.2021	Visioconférence avec Mme Wernert : Conseillère en économie sociale et familiale
19.08.2021	Permanence Haguenau
23.08.2021	Réunion réseau INFOBEST à Kehl
25.08.2021	Visioconférence réunion "outil numérique de franchissement des frontières"

30.08.2021	Visioconférence avec Mr ROST : Etude sur le fonctionnement du réseau INFOBEST
06.09.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
09.09.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières + CEC
14.09.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières + CEC
16.09.2021	Permanence Haguenau
23.09.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières + CEC
23.09.2021	Journée retraite : permanence téléphonique DRV
24.09.2021	Manifestation 30 ans INFOBEST PAMINA
27.09.2021	Passage sur France bleu Elsass
29.09.2021	Visioconférence avec Sabine Fleschhut (CPAM)
30.09.2021	Groupe technique réseau INFOBEST à Colmar
05.10.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières
19.10.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières
20.10.2021	Visioconférence avec TRISAN Sitzung des operativen Ausschusses der Maßnahme 5
21.10.2021	Permanence Haguenau
26.10.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières
28.10.2021	Visioconférence l'outil franchissement des frontières
04.11.2021	Sprechtage
08.11.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
09.11.2021	Visioconférence Formation CARSAT : Carrière
10.11.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz : Site internet
16.11.2021	Visioconférence Formation CARSAT : Pension de réversion
17.11.2021	Journée entreprise : Outiltec
19.11.2021	Visioconférence Formation CARSAT : Offre de service
22.11.2021	Visioconférence Formation CARSAT : Le droit personnel
22.11.2021	Permanence Haguenau
22.11.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz
25+26.11.2021	Visioconférence Klausurtagung du réseau INFOBEST
30.11.2021	Visioconférence Formation CARSAT : ASPA
02.12.2021	Visioconférence : Groupe d'experts frontaliers
09.12.2021	Visioconférence avec TRISAN : conception de l'« étude sociologique » telle que prévue dans l'action 5 du projet INTERREG - der Konzipierung der in der Maßnahme 5 vorgesehenen „soziologische Studie“ gewidmet
15.12.2021	Permanence Haguenau
15.12.2021	Interview avec Roland Hesz, CESCO, Budapest, Hongrie - MOOC
16.12.2021	Visioconférence du réseau INFOBEST / INFOBEST- Netzwerk Visiokonferenz : maison des services Oberrhein