

INFOBEST
PAMINA



RAPPORT D'ACTIVITES

2019

TÄTIGKEITSBERICHT



SOMMAIRE

page
Seite

INHALTSVERZEICHNIS

INTRODUCTION

3

A. LES MISSIONS

- 1. Information et conseil 3
 - Statistiques 3
 - Nouvelles offres 6
- 2. Coopération 7
 - Réseau INFOBEST 7
 - Coopération avec d'autres structures transfrontalières 8
 - Coopération avec les administrations nationales 8
- 3. Projet B-Solutions 10

B. LA COMMUNICATION

- 1. Présence d'INFOBEST 13
- 2. Travail avec les médias 13

C. LE BUDGET

- 1. Cadre général 13
- 2. Recettes 14
- 3. Dépenses 14
- 4. Solde 14

ANNEXES

- *Statistiques du réseau INFOBEST* 15
- *Dépenses 2019* 19
- *Revue de presse 2019* 21

EINLEITUNG

A. DIE AUFGABEN

- 1. Information und Beratung
 - Statistiken 2018
 - Neue Angebote
- 2. Zusammenarbeit
 - INFOBEST- Netzwerk
 - Zusammenarbeit mit anderen grenzüberschreitenden Strukturen
 - Zusammenarbeit mit nationalen Behörden
- 3. Projekt B-Solution

B. DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- 1. Präsenz der INFOBEST
- 2. Arbeit mit den Medien

C. DER HAUSHALT

- 1. Überblick
- 2. Einnahmen
- 3. Ausgaben
- 4. Saldo

ANHANG

- *Statistiken INFOBEST Netzwerk*
- *Ausgaben 2019*
- *Pressespiegel 2019*

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

EINLEITUNG

L'INFOBEST PAMINA assure une mission de conseil et d'information auprès des citoyens et les aide dans leurs démarches administratives transfrontalières.

INFOBEST PAMINA berät und informiert die Bürger und hilft ihnen bei ihren grenzüberschreitenden Verwaltungsverfahren.

En 2019, les conseillères et l'assistante ont pu répondre à 2.827 demandes dans des domaines très variés tels que les allocations familiales, les retraites, les déménagements ou encore la prise de fonction dans le pays voisin.

Im Jahr 2019 haben die Beraterinnen und die Assistentin auf 2.827 Anfragen in den verschiedensten Bereichen wie Familienzulagen, Renten, Umzüge oder Arbeitsaufnahme im Nachbarland geantwortet.

Le projet B-Solutions « Élaboration d'un protocole d'action pour la simplification des procédures administratives transfrontalières dans le domaine de l'assurance-maladie » a été traité dans le cadre du réseau INFOBEST et porté par l'Eurodistrict PAMINA.

Das Projekt B-Solutions "Erarbeitung eines Aktionsprotokolls zur Vereinfachung grenzüberschreitender Verwaltungsverfahren im Bereich der Krankenversicherung" wurde im Rahmen des INFOBEST-Netzwerkes bearbeitet und vom Eurodistrict PAMINA getragen.

A. LES MISSIONS

A. DIE AUFGABEN

1. Information et conseil

1. Information und Beratung

→ Statistiques 2019

→ Statistiken 2019

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

Jede Anfrage gibt Anlass zur Erstellung von Statistiken, die am Ende des Jahres erfasst und analysiert werden.

Les tableaux suivants retracent les demandes de l'année 2019 :

Die folgenden Tabellen zeigen die Anfragen für das Jahr 2019:

- **Permanences | Sprechstunden**

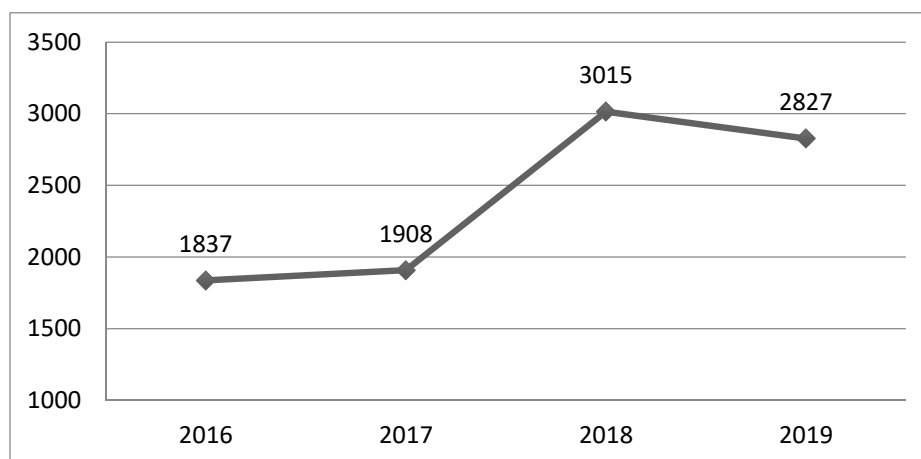
Entretiens avec les conseillères/assistantes INFOBEST Beratungen der INFOBEST Beraterinnen/Assistentin	2.827
Permanence mensuelle des conseillères INFOBEST à Bischwiller Monatliche Sprechstunde der INFOBEST Beraterinnen in Bischwiller	169
Permanence AOK Sprechstunde AOK	45
Permanence des notaires Notarsprechstunde	60
Permanence Eures-T Sprechstunde Eures-T	102
Permanence des caisses de retraites allemandes Sprechstunde deutsche Rentenversicherung	90
Permanence des caisses de retraites françaises Sprechstunde französische Rentenversicherung	27
Journées d'information transfrontalière Grenzüberschreitende Informationstage	173
TOTAL GESAMT	3.493

- **Evolution du nombre de demandes**

En comparaison avec l'année 2018, les demandes ont légèrement diminuées, mais sont toutefois beaucoup plus élevées qu'en 2017. Cela est dû à un effet statistique et est en partie lié à la vacance de poste.

- **Entwicklung der Anfragen**

Im Vergleich zum Jahr 2018 gingen die Anfragen leicht zurück, sind aber trotzdem viel höher als im Jahr 2017. Dies ist auf einen statistischen Effekt zurückzuführen und hängt unter anderem mit der Personalvakanz zusammen.



- **Répartition par thématique**

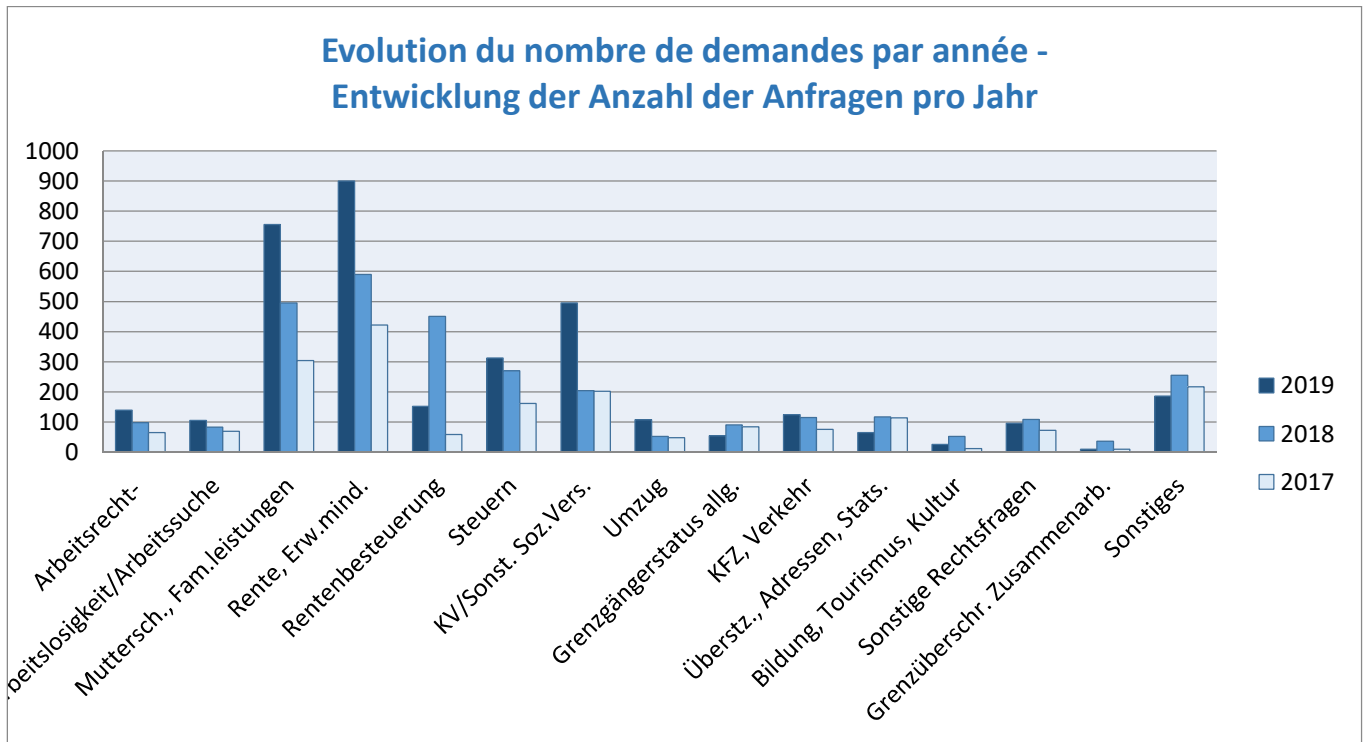
Comme en 2018, les demandes concernaient majoritairement la retraite et les prestations familiales.

Les sollicitations concernant ces sujets sont en nette évolution. On observe également une augmentation des demandes de sécurité sociale et une forte diminution des demandes d'imposition des retraites allemandes.

- **Themenbereiche**

Wie schon im Jahr 2018 waren die meisten Anfragen in den Bereichen Rente und Familienleistungen.

Die Anfragen zu diesen Themen befinden sich in klarer Entwicklung. Es wird auch eine Erhöhung der Anfragen zur Sozialversicherung festgestellt und ein klarer Rückgang der Anfragen zur Rentenbesteuerung.

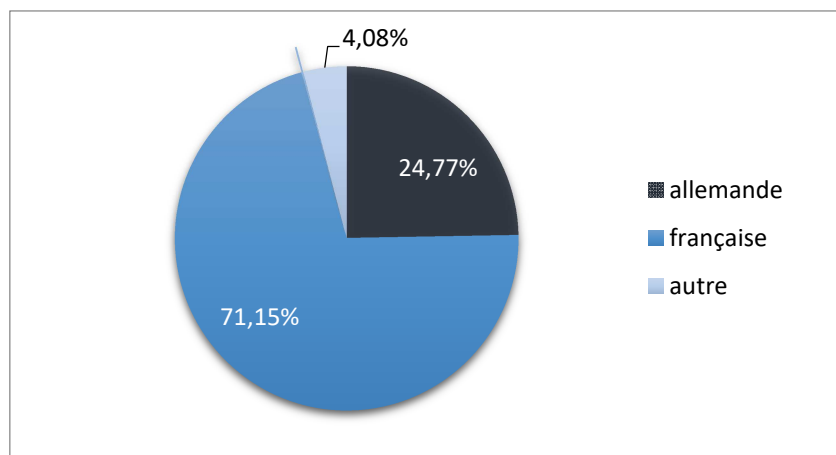


- **Nationalité des demandeurs**

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

- **Nationalität der Antragsteller**

Die meisten Anfragen werden von Nutzer mit französischer Staatsbürgerschaft getätigt.



- **Prise de contact**

La manière de répondre aux usagers (par téléphone, mail ou en rendez-vous) n'est distinguée que depuis le mois de juillet 2019.

67% des demandes sont directement traitées par mail ou par téléphone.

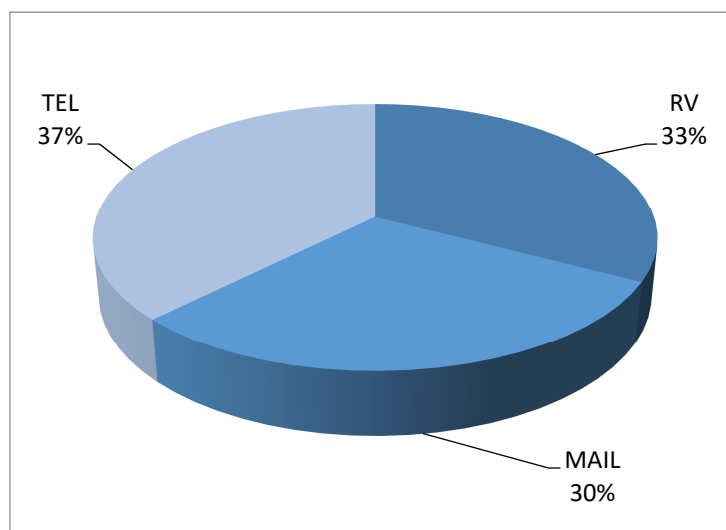
Seul 33% des prises de contact nécessitent un déplacement à Lauterbourg pour un entretien individuel sur rendez-vous.

- **Kontaktaufnahme**

Die Art die Anfragen zu beantworten (per Telefon, E-Mail oder im Termin) wird erst seit Juli 2019 gelistet.

67% der Anfragen werden per E-Mail oder Telefon beantwortet.

Ausschließlich 33% der Anfragen benötigen einen Vor-Ort-Termin zu einem individuellen Gespräch in Lauterbourg.



→ **Nouvelles offres**

CAF : Accréditation et visioconférence

1. Grâce à l'« offre de services » de la CAF, Madame Loewenkamp peut appeler directement des techniciens sur un numéro réservé aux partenaires ou leur adresser des courriels. Cette plateforme est ouverte les lundi, mardi et jeudi matin pour la mise à jour des dossiers des usagers.
2. Depuis le mois d'août 2019, Madame Loewenkamp dispose en plus d'une accréditation « partenaire ». Cela implique qu'elle peut consulter les dossiers des allocataires comme d'autres professionnels des services sociaux.

En 2019 l'INFOBEST a été informé qu'une accréditation « partenaire » était également envisagée pour les caisses allemandes (Familienkasse).

→ **Neue Angebote**

CAF: Akkreditierung und Visiokonferenz

1. Dank dem "Dienstleistungsangebot" der französischen Familienkasse (CAF), ist es Frau Loewenkamp möglich, einen Techniker direkt über eine für Partner reservierte Nummer anzurufen oder E-Mails zu schicken. Diese Plattform ist montags, dienstags und donnerstags vormittags zur Aktualisierung der Unterlagen der Nutzer geöffnet.
2. Seit August 2019 verfügt Frau Loewenkamp über eine "Partner-Akkreditierung". Dies bedeutet, dass sie die Unterlagen der Empfänger einsehen kann, sowie es auch die Sozialdienste können.

2019 wurde die INFOBEST informiert, dass solch eine „Partner-Akkreditierung“ auch für die deutsche Familienkasse vorgesehen ist.

3. De plus, depuis octobre 2019, l'INFOBEST PAMINA propose une visioconférence avec les professionnels de la CAF pour traiter les dossiers lourds. Des créneaux d'une demi-heure sont ouverts le mardi matin de 9h00 à 12h00. L'allocataire doit être présent. La prise de rendez-vous se fait au plus tard une semaine à l'avance.

3. Außerdem bietet die INFOBEST PAMINA seit Oktober 2019 eine Visio-Konferenz mit Spezialisten der CAF an, um komplizierte Fälle zu bearbeiten. Halbstündige Termine sind am Dienstagvormittag von 09:00 bis 12:00 Uhr möglich. Der Empfänger muss anwesend sein. Der Termin wird zwingend mindestens eine Woche im Voraus vereinbart.

2. Coopération

→ avec le réseau INFOBEST

Deux réunions ont eu lieu en 2019 :

- . 01.02.19, organisée par IVB à Fessenheim
- . 14.06.19, organisée par IKS à Strasbourg

La question du RGPD (Règlement général sur la protection des données) a été abordée à chaque réunion. En ce qui concerne l'INFOBEST PAMINA, intégrée à l'Eurodistrict, la protection des données relève de la compétence du département du Bas-Rhin.

Un autre point concernait les publications sur le site internet mais aussi la complexité pour les mises à jour, rajouter des nouveaux événements, des mots-clés, etc.

Une liste récapitulant quelle INFOBEST est responsable pour quel rubrique a été établie. Toutefois, aucune INFOBEST n'a pu réaliser les mises à jour.

S'agissant des infobulletins, à la demande expresse de IKS et IVB, il a été décidé de maintenir le rythme des publications à 6 par an.

Les chiffres relatifs à l'ensemble des demandes traitées par le réseau INFOBEST seront connus courant mai 2020. (Un tableau comparatif des années précédentes est joint en annexe 1.)

2. Zusammenarbeit

→ mit dem INFOBEST Netzwerk

Im Jahr 2019 wurden zwei Treffen organisiert:

- . 01.02.19, organisiert von der IVB in Fessenheim
- . 14.06.19, organisiert von IKS in Straßburg

Die Frage zum Datenschutz wurde bei jedem Treffen diskutiert. In Bezug auf die INFOBEST PAMINA, die in den Eurodistrict integriert ist, fällt der Datenschutz in die Zuständigkeit des Département Bas-Rhin.

Ein weiterer Punkt betrifft die Veröffentlichungen auf der Website, aber auch die Komplexität der Aktualisierungen, des Hinzufügens neuer Veranstaltungen, Schlüsselwörter usw.

Eine Liste, die zusammenfasst, welche INFOBEST für welches Thema zuständig ist wurde erstellt. Allerdings war keine INFOBEST in der Lage, die Aktualisierungen durchzuführen.

Das Infobulletin wird auf dringendem Wunsch der IKS und IVB sechs Mal jährlich veröffentlicht.

Die Zahl der gesamten Anfragen des INFOBEST Netzwerkes werden erst im Mai 2020 bekannt sein. (Eine Vergleichstabelle der vergangenen Jahre ist in Anhang 1 beigefügt.)



→ avec d'autres structures transfrontalières

EURES-T

Mme Loewenkamp a assisté aux quatre Workshops organisés par EURES-T Rhin supérieur :

14 mars : « Les bases juridiques européennes pour les travailleurs frontaliers en matière de sécurité sociale » ;

26 mars : « Droit du travail en France et en Allemagne » ;

2 juillet : « La mobilité transfrontalière dans le Rhin supérieur »

2 octobre : « Questions courantes des frontaliers ».

RESEAU DES STRUCTURES TRANSFRONTALIERES

Il s'agit d'un réseau piloté par la Région Grand Est. L'objectif étant de mutualiser les ressources existantes en donnant accès à une plateforme collaborative de type extranet et de proposer une communication commune pour l'ensemble des structures transfrontalières de la Région Grand Est.

En 2019 ont eu lieu deux réunions de travail, essentiellement pour la présentation de l'outil informatique et deux visites sur place, l'une dans la Grande Région et l'autre dans le Rhin supérieur pour découvrir le quotidien des structures transfrontalières.

→ avec les administrations nationales

Services fiscaux :

Une rencontre a été organisée le 20 mai 2019 à la Direction Régionale des Finances Publiques à Strasbourg avec M. Huppert, directeur adjoint, Mme Wendling Chevallier, juriste, M. Harster, DGS de l'Eurodistrict et Mmes Allgeyer et Loewenkamp, conseillères INFOBEST.

→ mit anderen grenzüberschreitenden Strukturen

EURES-T

Frau Loewenkamp nahm an den vier von EURES-T Oberrhein organisierten Workshops teil.

14. März: « Europäische Rechtsgrundlagen für Grenzgänger im Bereich der sozialen Sicherheit »,

26. März: « Arbeitsrecht in Frankreich und Deutschland »,

2. Juli: « Grenzüberschreitende Mobilität im Oberrhein »

2. Oktober: « Häufig gestellte Fragen von Grenzgängern »

NETZWERK VON GRENZÜBERSCHREITENDEN STRUKTUREN

Es handelt sich um ein Netzwerk, das von der Region Grand Est geleitet wird. Ziel ist es, die vorhandenen Ressourcen zu bündeln, indem der Zugang zu einer gemeinschaftlichen Plattform vom Typ Extranet ermöglicht wird, und eine gemeinsame Kommunikation für alle grenzübergreifenden Strukturen der Région Grand Est vorzuschlagen.

Im Jahr 2019 fanden zwei Arbeitssitzungen statt, hauptsächlich zur Vorstellung des IT-Tools und zwei Vor-Ort-Besuche, einer in der Großregion und einer am Oberrhein, um den Alltag der grenzübergreifenden Strukturen zu entdecken.

→ mit nationalen Behörden

Französisches Finanzamt

Am 20. Mai 2019 wurde in der Regionaldirektion der öffentlichen Finanzen in Straßburg ein Treffen mit Herrn Huppert, stellv. Direktor, Fr. Wendling Chevallier, Juristin, Herrn Harster, Geschäftsführer des Eurodistrikts, Fr. Allgeyer und Fr. Loewenkamp, INFOBEST-Beraterinnen organisiert.

Les questions récurrentes des usagers accentuées par les problèmes linguistiques mais aussi la méconnaissance de la législation et du système fiscal français ont été évoquées.

La DRFIP a accordé la participation d'une technicienne du Centre des Impôts de Wissembourg ainsi que d'une juriste de la DRFIP à la journée d'information transfrontalière du 5 novembre. Les rendez-vous conjoints avec la technicienne du Finanzamt de Landau ont été pris d'assaut.

Pôle Emploi :

Aucun représentant de Pôle Emploi n'a participé aux Journées transfrontalières 2019. Madame Loewenkamp a pu avoir certains contacts à Pôle Emploi Wissembourg et peut ponctuellement échanger par mail avec les techniciens.

Toutefois, la nouvelle directrice de Pôle Emploi, Mme Sylvie Mesiek-Brancaz, étudie la demande de participation aux Journées transfrontalières.

Centre Médico-Social Bischwiller :

La mission INFOBEST a été présentée au Centre Médico-Social de Bischwiller le 9 décembre 2019.

Die immer wieder gestellten Fragen der Nutzer, die durch Sprachprobleme, aber auch durch mangelnde Kenntnisse der französischen Gesetzgebung und des französischen Steuersystems akzentuiert wurden, wurden angesprochen.

Die Behörde gewährte die Teilnahme einer Sachbearbeiterin des Finanzamtes von Wissembourg und einer Juristin an dem grenzüberschreitenden Informationstag am 5. November. Die gemeinsamen Termine mit der Sachbearbeiterin des Finanzamtes von Landau waren rasch ausgebucht.

Pôle Emploi :

Kein Vertreter von Pôle Emploi nahm am Sprechtag 2019 teil. Frau Loewenkamp hat einige Kontakte beim Pôle Emploi aufgenommen und kann per E-Mail mit dem Personal austauschen.

Die neue Leiterin des Pôle Emploi, Frau Sylvie Mesiek-Brancaz, prüft jedoch den Antrag auf Teilnahme an den Sprechtagen.

Centre Médico-Social Bischwiller :

Die INFOBEST-Aufgabe wurde am 9. Dezember 2019 im Centre Médico-Social von Bischwiller vorgestellt.



« Élaboration d'un protocole d'action pour la simplification des procédures administratives transfrontalières dans le domaine de l'assurance-maladie »

Le projet pilote européen pour lever les obstacles juridiques ou administratifs aux frontières est porté par le GECT Eurodistrict PAMINA et a été lancé grâce à un appel à projet initié par la Commission européenne et mis en œuvre par l'Association des régions frontalières européennes (ARFE).

Pour une réelle amélioration de la situation dans les régions frontalières

Les solutions innovantes pour surmonter les obstacles aux frontières d'ordre juridique ou administratif élaborées dans le cadre des projets « B-Solutions » doivent contribuer concrètement à améliorer les conditions de vie des habitants des régions frontalières et être transférables dans d'autres régions frontalières, c'est-à-dire servir de modèle. Ainsi elles contribuent directement à la mise en œuvre de la Communication de la Commission européenne du 20 septembre 2017 « Stimuler la croissance et la cohésion des régions frontalières de l'Union européenne ». L'Union européenne souligne dans cette communication qu'il est important de réduire les obstacles aux frontières et propose dix remèdes qui correspondent aux thématiques de l'appel à projet.

Un protocole d'action pour lever les obstacles aux frontières

Le projet pilote, mis en œuvre en coopération avec le réseau des INFOBEST du Rhin supérieur, a pour but de lever des obstacles aux

„Ausarbeitung eines Aktionsprotokolls zur Vereinfachung der grenzüberschreitenden, administrativen Verfahren im Bereich der Krankenversicherung“

Das europäische Pilotprojekt zur Beseitigung grenzüberschreitender administrativer und rechtlicher Hindernisse wird vom EVTZ Eurodistrict PAMINA getragen und basiert auf einem Projektaufruf welcher von der Europäischen Kommission initiiert und durch die Arbeitsgemeinschaft Europäischer Grenzregionen (AGEG) umgesetzt wurde.

Für eine konkrete Verbesserung der Situation in Grenzregionen

Die durch die „B-Solutions“-Projekte entwickelten innovativen Lösungen zur Überwindung grenzüberschreitender Hindernisse administrativer und rechtlicher Natur sollen einen konkreten Beitrag zur Verbesserung der Lebensbedingungen von Einwohnern der Grenzregionen leisten und in andere europäische Grenzregionen übertragbar sein. Damit fallen Sie in den unmittelbaren Anwendungsbereich der Mitteilung der Europäischen Kommission vom 20. September 2017 zur Stärkung von Wachstum und Zusammenhalt in EU-Grenzregionen. In dieser Mitteilung unterstreicht die EU die Bedeutung eines Abbaus von grenzüberschreitenden Hindernissen.

Ein Aktionsprotokoll zur Überwindung von Grenzhindernissen

Zielsetzung des Pilotprojekts, welches gemeinsam mit dem INFOBEST-Netzwerk am Oberrhein umgesetzt wird, ist die Überwindung von Grenzhindernis-

frontières par le biais d'améliorations administratives dans le contexte de services de santé transfrontaliers. Dans cet objectif, un protocole d'action qui se fonde sur des études de cas et offre un cadre opérationnel fiable aux caisses des deux pays a été élaboré.

Les partenaires du projet sont partis du constat que les frontaliers sont confrontés à divers problèmes lors de l'inscription à la caisse d'assurance maladie ou lors des remboursements : longue durée de traitement, procédure très complexe, informations contradictoires et difficulté à accéder aux informations pertinentes (adaptées à la situation du frontalier), coûts supplémentaires du fait de normes nationales incompatibles, etc. Toutefois, ce ne sont pas seulement les frontaliers qui sont touchés par les problèmes, mais aussi les habitants de la région frontalière qui souhaitent avoir recours à des services de santé transfrontaliers, qui doivent investir plus de temps et d'efforts pour faire respecter leurs droits.



Des solutions pour le Rhin supérieur et pour l'Europe

Le projet „B-Solutions“ a été réalisé en deux phases:

Premièrement, une phase de recueil, de sélection et d'analyse de cas de la région franco-allemande du Rhin supérieur. Ces cas ont été discutés et traités avec les caisses d'assurance maladie et autres acteurs compétents avec l'objectif de trouver des solutions.

sen durch administrative Verbesserungen im Kontext grenzüberschreitender Gesundheitsleistungen. Zu diesem Zweck wurde ein Bericht mit einem Aktionsprotokoll erarbeitet, das auf der Analyse konkreter Fallbeispiele basiert und einen verlässlichen Handlungsrahmen für die Kassen beider Länder bietet.



Ausgangspunkt für die Arbeiten war die Feststellung, dass Grenzgänger bei der Eingliederung in die Krankenkasse und der Kostenerstattung vor vielfältigen Problemstellungen stehen: Lange Bearbeitungszeiten, hohe Komplexität der Verfahren, widersprüchliche Informationen sowie ein schwieriger Zugang zu adäquaten Informationen, zusätzliche Kosten aufgrund unvereinbarer nationaler Vorschriften etc.

Doch nicht nur Grenzgänger sind von Problemen betroffen, auch Bewohner der Grenzregion, die grenzüberschreitende Gesundheitsleistungen nutzen möchten, müssen einen höheren Aufwand betreiben und mehr Zeit investieren, um ihre Rechte durchzusetzen.

Lösungen für den Oberrhein und für Europa

Das „B-Solutions“ Projekt war in zwei Phasen gegliedert:

Erstens eine Phase der Erfassung, Auswahl und Analyse von Fallbeispielen aus der deutsch-französischen Region am Oberrhein, die mit den Krankenkassen im Hinblick auf Lösungen diskutiert und bearbeitet wurden.

Deuxièmement, une phase de description des processus de travail et d'élaboration du protocole d'action en ce qui concerne leur transférabilité à d'autres régions aux frontières intérieures de l'UE.

Un réseau d'acteurs expérimentés et motivés

Le projet pilote a été mis en œuvre par le GECT Eurodistrict PAMINA en tant que porteur du projet et le réseau INFOBEST en tant que partenaire principal. Le groupe de pilotage du projet a été complété par le Centre Européen de la Consommation en tant qu'expert sur les questions de consommation et l'Euro-Institut/TRISAN (Centre de compétences trinational pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé) en tant que prestataire de services pour les analyses et l'élaboration du Protocole d'action.

Le projet "B-Solutions" bénéficie également du soutien politique des membres du GECT Eurodistrict PAMINA et des antennes INFOBEST. Thomas Gebhart, député et secrétaire d'État au Ministère fédéral de la Santé, est le parrain de l'action pilote en tant que député d'une région frontalière (Palatinat du Sud).

Zweitens eine Phase zur Darstellung der Arbeitsprozesse sowie zur Ausarbeitung des Aktionsprotokolls hinsichtlich ihrer Übertragbarkeit in andere Regionen an den EU-Binnengrenzen.

Ein Netzwerk erfahrener und motivierter Akteure

Die Umsetzung des Pilotprojekts erfolgte durch den EVTZ Eurodistrict PAMINA als Projektträger und dem INFOBEST-Netzwerk als Hauptpartner. Der Projektsteuerungsgruppe gehörten zudem das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. als Experte für Verbraucherfragen sowie das Euro-Institut/TRISAN (Trinationales Kompetenzzentrum für die Kooperation im Bereich Gesundheit) als Dienstleister zur Durchführung der Analysen und Erstellung des Aktionsprotokolls an.

Das „B-Solutions“ Projekt erfährt des Weiteren durch die Mitglieder des EVTZ Eurodistrict PAMINA und die Träger der INFOBEST-Stellen politische Unterstützung. Der parlamentarische Staatssekretär im Bundesministerium für Gesundheit, MdB Dr. Thomas Gebhart, hat als Abgeordneter einer Grenzregion (Südpfalz) die Schirmherrschaft über die Pilotmaßnahme übernommen.



B. LA COMMUNICATION

B. DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

1. Présence d'INFOBEST

20 janvier : Journée portes ouvertes à Lauterbourg

19 mai : Journées portes ouvertes du Parlement Européen

29-30 juin : Rheinland-Pfalz Tag (Représenté sur le stand de l'Eurodistrict PAMINA)

10 octobre: Cérémonie des 20 ans d'Eures-T Rhin Supérieur

18 octobre: Stand INFOBEST au forum pour l'emploi à Seltz

1. Präsenz der INFOBEST

20. Januar: Tag der offenen Tür in Lauterbourg

19. Mai: Tag der offene Tür im Europa-Parlament

29.-30. Juni: Rheinland-Pfalz Tag (Vertreten auf dem Stand des Eurodistrict PAMINA)

10. Oktober: Festakt 20 Jahre Eures-T Oberrhein

18. Oktober: Informationsstand bei der Jobbörse in Seltz

2. Travail avec les médias

Les articles de presse sont annexés au présent rapport.

2. Arbeit mit den Medien

Die Presseartikel sind im Anhang dieses Berichtes ersichtlich.

C. LE BUDGET

C. DER HAUSHALT

1. Cadre général

La convention relative à la mise en œuvre de la mission INFOBEST 2018-2020 fixe le budget de l'année 2019 à 124.000 €.

Le tableau ci-dessous présente le bilan pour l'année 2019 :

1. Überblick

Die Vereinbarung zur Umsetzung der INFOBEST Aufgabe 2018-2020 legt den Haushalt 2019 auf 124.000 € fest.

Die folgende Tabelle stellt die Bilanz für 2019 dar:

Budget prévisionnel (convention) Kostenplan (Vereinbarung)	124.000,00 €
Recettes réalisées Effektive Einnahmen	124.000,00 €
Report 2018 Übertrag	44.276,19 €
Dépenses réalisées Effektive Ausgaben	120.244,41 €
Solde 2019 Saldo	48.031,78 €

2. Recettes

Les recettes pour l'année 2019 s'élèvent à 24 000,00 €. Les contributions des cofinanceurs, d'après les prévisions dans la convention, sont présentées dans le tableau ci-après :

Recettes | Einnahmen

	Prévues-Réalisées Vorgesehen-Effektiv
Etat français Französischer Staat	20.667,00 €
Land Baden-Württemberg	20.666,00 €
Land Rheinland-Pfalz	20.667,00 €
Eurodistrict PAMINA	62.000,00 €
Total Gesamt	124.000,00 €

2. Einnahmen

Die Einnahmen für 2019 belaufen sich auf 124.000,00 €. Die Beiträge der Kofinanzierer auf Basis der Vereinbarung werden in folgender Tabelle dargestellt.

3. Dépenses

Les dépenses pour l'année 2019 s'élèvent à 120.244,41 €.

Le tableau suivant présente les dépenses selon les postes prévus dans la convention.

	Conseillère Beraterin	Conseillère Beraterin	Assistante Assistentin	Frais courants Laufende Kosten	Total Gesamt
Dépenses prévues Geplante Ausgaben	36.000,00	36.000,00	30.000,00	22.000,00	124.000,00
Dépenses réalisées Tatsächliche Ausgaben	43.964,30	35.615,10	16.651,30	24.013,71	120.244,41

3. Ausgaben

Die Ausgaben 2019 belaufen sich auf 120.244,41 €.

Die folgende Tabelle stellt die Ausgabenposten auf Basis der Vereinbarung dar.

4. Solde

Le résultat de l'année 2019 s'élève à 48.031,78 €.

Il est proposé de reporter ce reliquat à l'exercice budgétaire 2020.

4. Saldo

Der Restbetrag für das Jahr 2019 beläuft sich auf 48.031,78 €.

Es wird vorgeschlagen diesen Betrag ins Haushaltsjahr 2020 zu Übertragen.

Annexe 1
Statistiques du réseau INFOBEST

Anhang 1
Statistiken des INFOBEST-Netzwerkes

Das INFOBEST-Netzwerk in Zahlen 2018

1. Volumen der Anfragen

1.1. Leitzahl: Zahl der Kunden / Kundenkontakte 2018: 15.906

Entwicklung der Anfragen: Zahl der Kunden absolut nach Jahren - Gesamtnetzwerk

Jahr	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Zahl der Kunden	15.824	15.438	14.883	16.335	16.828	15.906

1.2. Zahl der bearbeiteten Anfragen nach Thema 2018: 18.874

Entwicklung der Anfragen: Zahl der bearbeiteten Anfragen absolut nach Jahren - Gesamtnetzwerk

Jahr	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Zahl der Anfragen	21.326	20.508	21.228	21.754	20.275	18.874

„Das INFOBEST- Netzwerk wurde im Jahr 2018 15.906-mal von Kunden konsultiert – dabei wurden 18.874 Anfragen bearbeitet.“

2. Struktur der Anfragen

2.1. Status der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle 2018

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
Bürger	94%	93%	98%	95%
Verwaltung	3%	2%	1%	2%
Unternehmen	2%	4%	1%	4%
Vereinigung	1%	1%	0%	0%
Sonstiges	0%	0%	0%	0%

2.2. Nationalität der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle 2018

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	24%	27%	33%	29%
F	71%	68%	62%	52%
CH	0%	0%	0%	11%
Sonstige	4%	5%	5%	9%

2.3. Wohnort der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle 2018

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	12%	23%	15%	17%
F	88%	76%	85%	74%
CH	0%	0%	0%	9%
Sonstige	0%	1%	0%	0%

2.4. Ziel der Anfrage: von der Anfrage betroffenes Land in % nach INFOBEST-Stelle 2018

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	62%	64%	79%	21%
F	38%	35%	20%	41%
CH	0%	0%	1%	39%
Sonstige	0%	1%	0%	0%

2.5. Thema der Anfrage in % nach INFOBEST-Stelle 2018

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
Arbeitsrecht	3%	5%	3%	7%
Arbeitslosigkeit	3%	6%	8%	8%
Muttersch., Fam.leistungen	16%	7%	13%	10%
Rente, Erw.mind.	20%	14%	22%	16%
Steuern incl. Rentenbesteuerung	24%	28%	22%	15%
KV/Sonst. Soz.Vers.	7%	9%	8%	21%
Umzug	2%	3%	2%	4%
Grenzgängerstatus allg.	3%	4%	9%	5%
KFZ, Verkehr	4%	4%	3%	4%
Überstz., Adressen, Stats.	4%	11%	4%	2%
Bildung, Tourismus, Kultur	2%	0%	1%	1%
Sonstige Rechtsfragen	4%	3%	7%	4%
Grenzüberschr. Zusammenarb.	1%	1%	0%	0%
Sonstiges	8%	6%	0%	2%
<i>Rentenbesteuerung</i>	<i>15%</i>	<i>4 %</i>	<i>7%</i>	<i>1%</i>

Netzwerk der INFOBEST-Stellen: Entwicklung der Anfragestruktur 2010 bis 2018

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Status Absolut	15.176	14.783	16.118	15.824	15.438	14.883	16.335	16.828	15.906
Bürger	91,5%	91%	92%	92%	95%	95%	95%	94%	95%
Verwaltung	4,1%	4%	4%	4%	2%	2%	2%	2%	2%
Unternehmen	1,5%	4%	4%	4%	2%	2%	3%	4%	2%
Vereinigung	2,7%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%
Sonstiges	0,3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Staatsangehörigkeit									
Deutsch	40,0%	37%	31%	32%	31%	32%	31%	30%	28%
Französisch	54,0%	56%	62%	60%	58%	58%	60%	58%	61%
Schweizerisch	3,1%	3%	3%	4%	5%	4%	4%	6%	4%
Sonstige	2,9%	3%	4%	4%	6%	5%	5%	5%	6%
Wohnort									
Deutschland	26,7%	24%	19%	21%	20%	20%	20%	20%	17%
Frankreich	68,7%	71%	77%	75%	75%	76%	76%	75%	79%
Schweiz	3,5%	3%	3%	3%	4%	3%	4%	5%	3%
Sonstige	1,1%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
Frage betrifft									
Deutschland	43,8%	43%	47%	44%	49%	47%	53%	44%	53%
Frankreich	37,3%	35%	34%	34%	33%	36%	31%	36%	33%
Schweiz	18,8%	22%	19%	22%	18%	17%	16%	20%	14%
Sonstige	0,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Thema Absolut	18.775	16.608	21.022	21.326	20.508	21.228	21.754	20.275	18.874
Arbeitsrecht	9,6%	10%	8%	8%	5%	5%	5%	6%	5%
Arbeitslosigkeit, Arbeitssuche	10,6%	6%	9%	9%	7%	6%	6%	6%	6%
Mutterschutz, Familienleistungen	7,8%	8%	8%	9%	10%	9%	10%	9%	11%
Rente, Erwerbs- minderung	15,4%	17%	15%	13%	14%	14%	15%	17%	18%
Steuern incl. Ren- tenbesteuerung	16,3%	23%	28%	25%	29%	30%	28%	25%	22%
Krankenvers.; sonst. Sozialvers.	11,2%	10%	9%	11%	11%	15%	15%	14%	12%
Umzug	5,9%	4%	4%	4%	3%	4%	4%	4%	3%
Grenzgängerstatus allgemein	2,1%	2%	3%	5%	4%	4%	4%	4%	6%
KFZ, Verkehr	4,1%	4%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	4%
Überstz., Adressen, Statistiken	5,6%	5%	4%	3%	3%	3%	4%	5%	5%
Bildung, Tourismus, Kultur	1,6%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Sonstige Rechtsfra- gen	3,5%	4%	3%	3%	3%	3%	5%	3%	4%
Grenzüberschr. Zusammenarbeit	0,7%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
Sonstiges	5,6%	6%	6%	6%	5%	5%	3%	3%	4%
<i>Davon Ren- tenbesteuerung</i>				14%	17%	18%	15%	12%	6%

*Annexe 2
Dépenses 2019*

*Anhang 2
Ausgaben 2019*

DEPENSES | 2019 | AUSGABEN

Intitulé Eintrag	Selon convention Laut Vereinbarung	Mandats Zahlungen
Eau et assainissement Wasser und Abwasser	0,00	71,77
Energie Electricité Energie - Elektrizität	2.000,00	1.527,29
Fournitures de petit équipement Bedarf kleiner Ausstattung	0,00	2.067,30
Fournitures administratives Verwaltungsbedarf	500,00	1.945,75
Contrats de prestations de service Dienstleistungsverträge mit Unternehmen	1.600,00	69,60
Locations immobilières Miete für Immobilien	8.500,00	8.500,00
Primes d'assurances Versicherungsprämien	300,00	157,26
Documentation générale et technique Allgemeine und Fachliteratur	2.000,00	1.973,11
Annonces et insertions Anzeigen und Inserate	0,00	770,00
Catalogues et imprimés Kataloge und Druckerzeugnisse	700,00	2.750,72
Réceptions Empfänge	600,00	319,10
Frais d'affranchissement Portokosten	300,00	272,38
Frais de télécommunications Fernmeldekosten	500,00	309,07
Remboursement de frais de maintenance Erstattung der Wartungskosten	5.000,00	3.233,16
Remboursement de frais de personnel Erstattung der Personalkosten	102.000,00	96.230,70
<i>Dont - Conseillère</i>	<i>36.000,00</i>	<i>43.964,30</i>
<i>- Conseillère</i>	<i>36.000,00</i>	<i>35.615,10</i>
<i>- Chargée d'accueil et assistante (à partir du 01.07.2019)</i>	<i>30.000,00</i>	<i>16.651,30</i>
Impôts et taxes Steuern	0,00	47,20
DEPENSES 2019 AUSGABEN	124.000,00	120.244,41
RECETTES 2019 EINNAHMEN Contributions + reliquat 2018 Beiträge + Restbetrag 2018	124.000,00	168.276,19
SOLDE 2019 SALDO		48.031,78

Annexe 3
Articles de presse 2019

Anhang 3
Presseartikel 2019

LAUTERBOURG Coopération transfrontalière

L'Eurodistrict ouvre ses portes

L'Eurodistrict Pamina, l'Infobest Pamina et l'association touristique Vis-à-Vis organisent ce dimanche 20 janvier de 11 h à 17 h la 9^e journée portes ouvertes à l'ancienne douane de Lauterbourg. Un tournoi de futsal sera proposé à partir de 13 heures dans la salle sportive juste à côté.

67D-101 09

L'ÉQUIPE FRANCO-ALLEMANDE de l'Eurodistrict se réjouit d'accueillir le grand public dans une ambiance informative et conviviale. Le public est invité à découvrir une sélection d'informations, de services et de produits facilitant la vie quotidienne dans l'espace Pamina. Les projets Interreg Le Passe-partout, Bassin d'emploi Pamina et Société civile dans le Rhin supé-

rieur seront présentés. Après son succès en 2018, la roue de la fortune tournera à nouveau, avec de sympathiques lots à gagner mis à disposition par les partenaires. Les visiteurs auront également l'occasion de découvrir les offres des partenaires de l'Eurodistrict Pamina et des membres des associations rattachés à Pamina (Vis-à-Vis, Femmes

Frauen Pamina, Réseau seniors Pamina...), comme le nouveau programme de l'Université populaire Pamina VHS, les nombreuses cartes touristiques éditées par Vis-à-Vis...

la démonstration du travail de deux chiens policiers... Outre la dégustation de produits régionaux aux stands, une petite restauration sera servie sur place : vin chaud et jus de pomme chaud (gratuit) ainsi que de petits en cas (pavants : soupe et saucisses, café, gâteaux). A 13 h, un tournoi de futsal avec des équipes franco-allemandes de jeunes, dont l'initiative relève de la commission Football Pamina, se déroulera dans la salle polyvalente de Lauterbourg. Les plus jeunes pourront s'essayer à un parcours technique et un jeu-quiz sera également présenté au stand. ■

► **DIMANCHE**, de 11 à 17 h à l'ancienne douane, 2 rue du Général-Mittelhauser à Lauterbourg. Accès libre.

Einblicke. „Eurodistrikt PAMINA“ und die Touristik-Gemeinschaft „Vis-à-Vis“ laden am Sonntag, 20. Januar, von 11 bis 17 Uhr zum Tag der offenen Tür im Alten Zollhaus in Lauterbourg ein. *Infos: vis-a-vis-pamina.eu*

Infobest PAMINA Permanences de l'année

L'INFOBEST PAMINA propose différentes permanences dans les locaux du siège de l'Eurodistrict, 2 rue du Gal Mittelhauser à Lauterbourg (ancienne Douane). Permanences en présence d'un notaire français, d'un notaire allemand et d'un conseiller fiscal : le 12 février, le 12 mars, le 2 avril, le 7 mai, le 4 juin, le 3 septembre, le 1^{er} octobre, le 12 novembre et le 3 décembre 2019. Attention : uniquement sur RDV. Permanences de l'AOK : le 1^{er} jeudi du mois de 14h00 à 16h00 sans RDV. Permanences de la caisse de retraite allemande : le 5 février et le 19 septembre sur RDV. Permanences de la caisse de retraite française : le 14 mai et le 5 novembre sur RDV. Permanence d'un conseiller EURES-T uniquement sur RDV. Les journées d'informations transfrontalières auront lieu le 14 mai et le 5 novembre sur RDV. Pour plus d'informations ou pour prendre rendez-vous, contactez l'INFOBEST PAMINA, par téléphone : 03 68 33 88 00, ou par e-mail : infobest@eurodistrict-pamina.eu

SECTEUR DE LAUTERBOURG

Lauterbourg

Fermeture estivale de l'info Best Pamina. L'infobest Pamina est un service transfrontalier d'information et de conseil situé à Lauterbourg dans les locaux de l'Eurodistrict Pamina. Il informe les particuliers, entreprises et administrations sur des sujets transfrontaliers divers (prestations familiales, droit du travail, retraite, déménagement, impôts, etc.).

L'Infobest sera fermé au public **du lundi 12 août au vendredi 16 août inclus**. À sa réouverture, les conseillères accueilleront de nouveau le public aux horaires habituels
Lundi : 13 h 30-16 h 30, et de mardi à jeudi : 8 h 30-12 h 30 et 13 h 30-16 h 30. Il est conseillé de prendre rendez-vous. De nombreuses informations thématiques et brochures sont également disponibles sur le site internet www.infobest.eu

Permanences pour travailleurs frontaliers

A Lauterbourg, l'Infobest Pamina, initiateur du mouvement en Alsace, annonce son programme de fin d'année de permanences pour les travailleurs, confrontés à des problèmes avec les caisses ou simples habitants, de part et d'autre de la frontière. Permanence de Conseillers de la caisse de retraite allemande (DRV Rheinland-Pfalz und Bund Berlin) : à l'Infobest Pamina **le 19 octobre 2019** au siège de l'Eurodistrict Pamina à Lauterbourg. RV en téléphonant au : 03 68 33 88 00 ou 00 49 7277 89 99 0. Pensez à vous munir de votre Versicherungsnummer.

Date limite d'inscription : 31.08.2019. L'INFOBEST PAMINA propose différentes permanences sur RDV dans ses locaux. En présence d'un notaire français, d'un notaire allemand et d'un conseiller fiscal allemand : **le 3 septembre, le 1^{er} octobre, le 12 novembre et le 3 décembre.**

EURES-T (une permanence par mois) : date aléatoire. La 2^e journée d'information transfrontalière aura lieu **le 5 novembre** (prise de RV à partir d'octobre). AOK, le 1^{er} jeudi du mois de 14h00 à 16h00 SANS RDV. Pour plus d'information ou pour prendre rendez-vous, contactez l'INFOBEST PAMINA : 03 68 33 88 00 / 00 49 7277 89 99 0 ou par email: infobest@eurodistrict-pamina.eu

> Journée d'information transfrontalière INFOBEST PAMINA

L'INFOBEST PAMINA organise le **Mardi 5 novembre 2019**

une journée d'information transfrontalière.



- CARSAT caisse de retraite | Deutsche Rentenversicherung
- CPAM | AOK
- CAF | Familienkasse
- Finanzamt
- Pôle-emploi | Agentur für Arbeit



Eurodistrict
PAMINA

Il est impératif de prendre rendez-vous- **03 68 33 88 00**
INFOBEST PAMINA-2 Rue du Gal Mittelhauser | 67630 LAUTERBOURG

LAUTERBOURG Avec Infobest Pamina

Une journée d'information transfrontalière

La prochaine journée d'information transfrontalière de l'Infobest Pamina se tiendra mardi 5 novembre dans les locaux de l'Infobest Pamina à Lauterbourg.

Seront présents les représentants des caisses de retraite allemandes (DRV) et françaises (CARSAT), de l'agence pour l'emploi allemande (Agentur für Arbeit), de la Caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin, de la Familienkasse d'Offenburg, de la CPAM et de la caisse d'assurance maladie allemande AOK ainsi que du Centre des impôts allemand

(Finanzamt). La nouveauté de cette journée sera la présence de l'administration fiscale française, qui pourra répondre à toutes les questions en matière de fiscalité internationale.

La consultation se fait sous forme d'entretien individuel et peut se tenir en français ou en allemand.

Une prise de rendez-vous est obligatoire au 03 68 33 88 00 ou par courriel à : infobest@eurodistrict-pamina.eu.

La date limite d'inscription est fixée au 31 octobre.

COOPÉRATION Procédures administratives dans l'assurance-maladie

Vers une frontière plus simple pour les patients

Un projet pilote européen débouche sur des propositions pour faciliter la vie dans les régions frontalières, dont l'espace rhénan. Une meilleure coopération entre assurances-maladie est notamment envisagée.

C'est un cas réel et complexe : un frontalier alsacien travaillant en Allemagne, assuré auprès d'une caisse de maladie allemande, peut être amené à suivre un traitement dans son pays d'activité, autrement dit l'Allemagne. Problème, si ce patient perd son emploi outre-Rhin, ou s'il décide de lui-même de revenir tra-

vailer en France, il perd sa couverture en Allemagne et ne peut donc y poursuivre son traitement sans rencontrer des obstacles. Voilà l'un des blocages typiques que la vie quotidienne dans un espace frontalier peut provoquer. D'autres du même genre existent dans les domaines de l'emploi, des transports de personnes, du bilinguisme et, on s'en doute, dans la coopération entre administrations.

C'est pour fluidifier et faciliter les échanges entre pays liés par leur proximité que la Commission européenne a mis en œuvre, avec l'assocation des régions frontalières européennes, plusieurs appels à projets en Europe, pouvant recevoir jusqu'à 20 000 euros. Nom de code : « B-Solutions ».

Dans la région, c'est l'Eu-rodistrict Pamina qui a été désigné pour porter cette action cherchant, de manière générale, à stimuler la croissance et la cohésion en territoire frontalier. Engagé en coopération avec le réseau Intobest du Rhin supérieur, ce travail s'est fondé sur des études de cas destinées en l'occurrence à « offrir un cadre opérationnel fiable aux caisses maladie des deux pays concernés ».

Ces exemples pratiques ont fait l'objet de discussions conjointes dans le but de élaborer un protocole d'action à la fois pour lever les écueils détectés et pour établir une sorte de mode d'emploi utilisable dans d'autres régions.

de services pour mener concrètement les analyses de cas et formaliser des votes d'action. Dans le cas concret d'un traitement médical commencé en Allemagne, avant que le patient n'y perde sa couverture maladie, il apparaît ainsi qu'un formulaire spécifique existe pour permettre un échange entre caisses maladie. Mais les assurances concernées ne sont que rarement au courant, et il n'est pas impossible qu'elles tombent sur des interlocuteurs qui, eux non plus, n'ont pas été avisés de cette possibilité. Afin d'éviter aux patients la double peine de la maladie et du gymnkhana administratif, la proposition toute simple qui peut être faite est donc de faciliter l'accès au formulaire existant, en cas de besoin, ainsi que de mieux faire connaître cette possibilité spécifique dans les caisses maladie. Ce qui à terme devrait améliorer la situation de frontaliers « confrontés à des informations contradictoires et à la difficulté d'accéder à des renseignements pertinents ». Pas seulement leur, d'ailleurs : des obstacles sont susceptibles dès lors d'être levés pour tous « les habitants de la région frontalière souhaitant avoir recours à des services de santé transfrontaliers. »

dit

Procédures transfrontalières de l'assurance maladie

POUR PLUS DE SIMPLIFICATION

Supprimer les obstacles frontaliers dans le domaine de la santé grâce à une meilleure coopération transfrontalière, tel est l'objectif du projet « Why B-Solutions », dont j'ai accueilli la conférence de presse au Parlement européen à



Strasbourg. Porté par l'Eurodistrict PAMINA et financé par l'Union européenne, il représente une véritable amélioration de la qualité de vie des habitants du territoire du Rhin Supérieur, et à plus grande échelle, celles des millions d'européens frontaliers car ce

protocole est transposable aux autres frontières européennes. La volonté politique des membres de l'Eurodistrict et l'expertise de son équipe, lui ont permis de mener ce projet unique en son genre.