



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Les axes du programme de travail 2022 pour le service transfrontalier

Objectifs prioritaires pour 2022

- ⇒ Accroître la visibilité des services offerts aux consommateurs
- ⇒ Mieux communiquer sur les activités du CEC en développant de nouveaux outils bilingues de communication (podcasts, vidéos, optimisation de sa présence sur les réseaux sociaux, etc.)
- ⇒ Coopération franco-allemande dans le contexte de la présidence française de l'UE
- ⇒ Intensifier la coopération avec les structures transfrontalières

Les principaux thèmes de travail

- ⇒ Biens immobiliers : Travaux de rénovation énergétique et aides publiques en France et en Allemagne
- ⇒ Die « Lebensversicherung » ou assurance vie : les questions en matière transfrontalière
- ⇒ Achats de véhicules neufs en Allemagne : Le problème du double paiement de la TVA
- ⇒ Fiche pratique sur le financement transfrontalier d'un bien immobilier
- ⇒ La justice en France (en allemand) et la justice en Allemagne (en français) : mode d'emploi (publication d'articles sur le site web et édition de nouvelles brochures actualisées)
- ⇒ Best practices franco-allemandes :
 - Vers une assurance catastrophe naturelle obligatoire en Allemagne ? (suite aux inondations dramatiques en Allemagne de l'été 2021, notamment en Rhénanie-Palatinat)
 - Législation française sur les cookies protectrice des utilisateurs

Moderniser les supports et outils bilingues de communication

L'un de nos objectifs pour 2022 est de poursuivre sur notre lancée et d'enrichir notre site web de contenus interactifs en langue française et allemande. Une stratégie destinée non seulement à capter et fidéliser l'attention des consommateurs mais aussi à faciliter la compréhension de sujets/thématiques/problématiques complexes.

Le nouveau site internet, lancé le 15 mars 2021, a notamment permis de :

- ⇒ combler des insuffisances techniques
- ⇒ procéder aux actualisations nécessaires du contenu
- ⇒ s'adapter aux nouvelles tendances web
- ⇒ améliorer le référencement sur les moteurs de recherche

Record du nombre de visiteurs sur le site internet : www.cec-zev.eu: plus de 1,5 million

L'année 2021, avec le nouveau site internet a largement dépassé les prévisions avec exactement 1.513.880 visiteurs individuels, l

Des chiffres qui nous permettent de penser que le web reste un vecteur de communication très fort d'où notre volonté de continuer à l'enrichir par :

- ✓ **Intégration de contenus audio numériques sur le site** : création d'un concept de podcast pour traiter certaines thématiques de consommation franco-allemandes (étudier dans le pays voisin, achat de voiture en Allemagne, arnaques financières : comment faire pour s'en protéger ?)
- ✓ **Conception de vidéos animées** sur le modèle des sites du [CEC France](#), du [CEC Allemagne](#), de [Frontaliers Grand-Est](#).

⇒ **Projet de refonte du guide étudiant**

Après quatre années de réactualisations successives, il est temps de réorganiser complètement l'actuelle mouture pour la rentrée 2022/2023. Un guide qui connaît un véritable succès d'année en année. À titre d'exemple, en 2020, il a été téléchargé sur internet près de 13 000 fois et la version allemande plus de 14 600 fois.

L'idée – Décliner le guide étudiant sur des supports qui parlent davantage aux jeunes (podcasts, vidéos, quizz, etc.)

⇒ **Tisser davantage de liens avec les médias haut-rhinois, lorrains et sarrois**

Grâce à des partenariats avec des médias régionaux (exemple : *Toute l'Europe*, *Info du jour*, *France Bleu Alsace et Elsass*, *les Dernières nouvelles d'Alsace*, *Badische Zeitung*, *Kehler Zeitung* etc.), le CEC parvient à toucher de plus en plus de consommateurs et :

- envoie des communiqués de presse sur les événements organisés au CEC ou sur un thème transfrontalier de la consommation ;
- participe régulièrement aux émissions de diverses radios régionales, par exemple à l'émission « Les experts de la consommation » de France Bleu Alsace tous les mois et, depuis 2019, tous les 15 jours sur France Bleu Elsass ;
- poursuit sa coopération avec le journal régional *les Dernières Nouvelles d'Alsace* en publiant tous les 15 jours un article du CEC sur un thème d'actualité de consommation transfrontalière. Le journal « Alsace » est intéressé pour reprendre ces articles sur la consommation transfrontalière ;
- poursuit sa coopération avec le magazine *Salut l'Ortenau* en publiant tous les mois un article sur un thème d'actualité de consommation transfrontalière ;
- poursuit sa coopération avec la *Mittelbadische Presse* en publiant tous les mois un article sur un thème d'actualité de consommation transfrontalière ;
- commence une nouvelle collaboration avec *actu.fr* ;
- suggère des thèmes de consommation transfrontalière aux médias locaux ;
- développe son réseau avec les journalistes du bassin de vie franco-allemand et actualise régulièrement son fichier presse.

Pour 2022, l'objectif sera d'accroître encore davantage la notoriété du CEC dans le Haut-Rhin, en Sarre et en Lorraine. Mettre en place une stratégie pour aller à la rencontre des journalistes de ces territoires, soigner les relations, créer des partenariats (ex : publication de chroniques bimensuelles) pourraient nous permettre d'atteindre cet objectif.

⇒ **Renforcer les relations avec les services communication des collectivités territoriales**

Faire connaître davantage nos services ou les résultats des projets (ex : projet handicap mené de 2019 à 2021 avec la Collectivité européenne d'Alsace) au travers des publications des collectivités du territoire est l'un de nos objectifs pour l'année 2022.

⇒ **Participer aux événements transfrontaliers du territoire, notamment ceux du Haut-Rhin, de Lorraine et de Sarre.**

En septembre 2021, le CEC a répondu à l'appel de l'Eurodistrict-Ortenau pour participer « en présentiel » à son Pavillon à la Foire européenne de Strasbourg. Pour 2022, le CEC envisage de faire connaître ses missions dans le Haut-Rhin, en Lorraine, en Sarre en participant à des manifestations (ex : en septembre 2021, l'équipe sur CEC s'est rendue à Mulhouse au salon *Warum nicht ! Emploi et Formation en Allemagne*, et a participé au *Karrieretag 2021* du CFALoR.

Coopération avec les autres instances transfrontalières

Le CEC continuera à intensifier sa coopération avec les autres instances d'information et de conseils aux citoyens des espaces du Rhin Supérieur et de la Grande Région.

Objectifs généraux : favoriser les synergies entre les structures, mutualiser les moyens, offrir une meilleure visibilité des actions de chaque organisme aux citoyens, poursuivre le travail de coopération qui a été entamé sous l'impulsion de la Région Grand Est à partir de 2019.

⇒ **Création de nouveaux supports d'information print et/ou digitaux en coopération avec les structures transfrontalières**

Parce que la mobilité des jeunes est une thématique qui nous tient à cœur, nous envisageons de créer par exemple un guide numérique de l'apprenti transfrontalier. Un guide destiné à répondre aux problématiques, aux questions de tous ces jeunes qui optent pour ce système de formation. L'idée étant de favoriser les synergies et de créer du lien entre les différents acteurs qui œuvrent pour l'apprentissage transfrontalier et notamment avec le réseau INFOBEST et Frontaliers Grand Est.

⇒ **Outil interactif d'aide à la mobilité transfrontalière**

Fin 2021, un outil interactif d'aide à la mobilité transfrontalière porté par la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) et la Région Grand est (RGE) et bénéficiant d'une subvention de projet a été mis en place et son actualisation se poursuivra en 2022. Les textes pour cet outil sont rédigés par le CEC et INFOBEST en étroite collaboration.

L'outil numérique est disponible sur les sites du [Centre Européen de la Consommation](#) et du [réseau INFOBEST](#). Ainsi que sur les sites et réseaux sociaux de la [Collectivité européenne d'Alsace](#) et de la [région Grand Est](#).

Alors que le variant Omicron suit de très près le variant Delta et submerge actuellement 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 accessibles sur présentation du pass sanitaire/vaccinal etc.). Une FAQ spécifique est ainsi proposée en plus des conditions d'entrée en territoire voisin. 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. Deux mois après sa mise en ligne, l'outil numérique compte déjà plus de 100.000 connexions.