

Projet Interreg « INFOBEST 4.0 | Maison de Service Rhin Supérieur »

Le projet INFOBEST 4.0 | Maison de Service Rhin Supérieur vise à répondre aux besoins du réseau INFOBEST, qui fait face à une demande croissante et de plus en plus complexe. Ce phénomène a été accéléré par la visibilité accrue qui a résulté de la crise sanitaire due à la pandémie de Covid-19 et de la mise en œuvre de l'outil numérique de franchissement des frontières, qui a rencontré un franc succès.

Par ailleurs, l'éloignement des caisses et administrations vis-à-vis des citoyens et la dématérialisation des démarches administratives renvoient au réseau INFOBEST des usagers subissant non seulement la barrière de la langue mais également la fracture numérique. Les spécificités transfrontalières sont rarement, voire pas du tout, prises en compte dans les démarches numériques.

La forte pression de la demande aux portes des quatre instances INFOBEST induit un repli de chaque instance sur son travail auprès des usagers, ce dont le travail de réseau pâtit. Ainsi moins de projets communs sont réalisés, alors que cette mise en commun permettrait de dégager du temps.

C'est pour répondre à ces trois problématiques - forte augmentation et complexification de la demande, dématérialisation des services publics nationaux et manque de coordination du réseau INFOBEST – que le projet INFOBEST 4.0 a été développé.

Contenu du projet

L'objectif du projet est de renforcer le réseau INFOBEST pour un service public transfrontalier innovant et pour valoriser les 30 ans d'expérience des instances. Il doit profiter à l'ensemble du réseau, en créant un maximum de synergies pour permettre un gain de temps global et soulager les équipes, tout en renforçant le service public rendu en :

- S'inspirant du modèle des Maisons France Services tout en offrant des prestations complémentaires;
- En créant une offre digitale de services ;
- En renforçant les moyens humains des instances INFOBEST qui n'ont pas évolué depuis 30 ans, si ce n'est récemment par quelques postes de renfort.

Le projet se décline en trois piliers (cf. schéma en fin d'annexe) :

- 1. Un service public transfrontalier et local** : ce pilier a vocation à renforcer directement le service public transfrontalier dans les instances INFOBEST du Rhin Supérieur. Deux conseillers digitaux seront recrutés. Leur résidence administrative sera l'INFOBEST Kehl/Strasbourg et ils effectueront des permanences régulières dans les trois autres instances du réseau INFOBEST. Ils auront vocation à aider les usagers dans leurs demandes transfrontalières numériques, en particulier dans les domaines de la retraite et des prestations familiales.
- 2. Dématérialisation** : ce pilier vise à adapter le réseau INFOBEST à l'ère digitale. Un chargé de dématérialisation sera recruté, il aura en charge notamment la création de nouveaux outils numériques à destination des travailleurs frontaliers sur le modèle de l'outil numérique de franchissement des frontières.
- 3. Coordination** : ce pilier a pour but de donner une vision et une visibilité au réseau INFOBEST. Dans ce cadre un chargé de coordination sera recruté. Il aura notamment comme mission la coordination du réseau INFOBEST en interne et de sa représentation auprès des partenaires cofinanceurs et des partenaires de la coopération transfrontalière. Un chargé de communication sera également recruté pour développer une stratégie de communication et rendre le réseau INFOBEST plus visible et lisible pour ses usagers. Enfin, un manager de projet sera recruté, qui sera en charge du suivi du projet Interreg au quotidien.

